

ПОЧТА
РОССИИ

№3

(120) 2015

ИННОВАЦИИ

с. 10-53
тема номера

с. 4-7
НОВОСТИ

с. 54-56
филателия



ДРУЗЬЯ!

По итогам 2014 года мы доказали, что Почта России может быть эффективной и прибыльной, и теперь для нас крайне важно зафиксировать этот результат.

В течение трех лет мы планируем направить на собственное развитие 68,6 млрд рублей. За этими «миллиардными» цифрами стоят десятки инновационных проектов, которые помогут российскому почтовому оператору в модернизации традиционных почтовых сервисов и в развитии новых услуг.

В этом номере мы представляем 20 инновационных проектов, которые помогут Почте России стать еще более современной, технологичной и прибыльной компанией, оказывающей социально значимые услуги населению всей страны.

Мы только в начале пути, но уверенно движемся к цели.

Дмитрий Страшнов

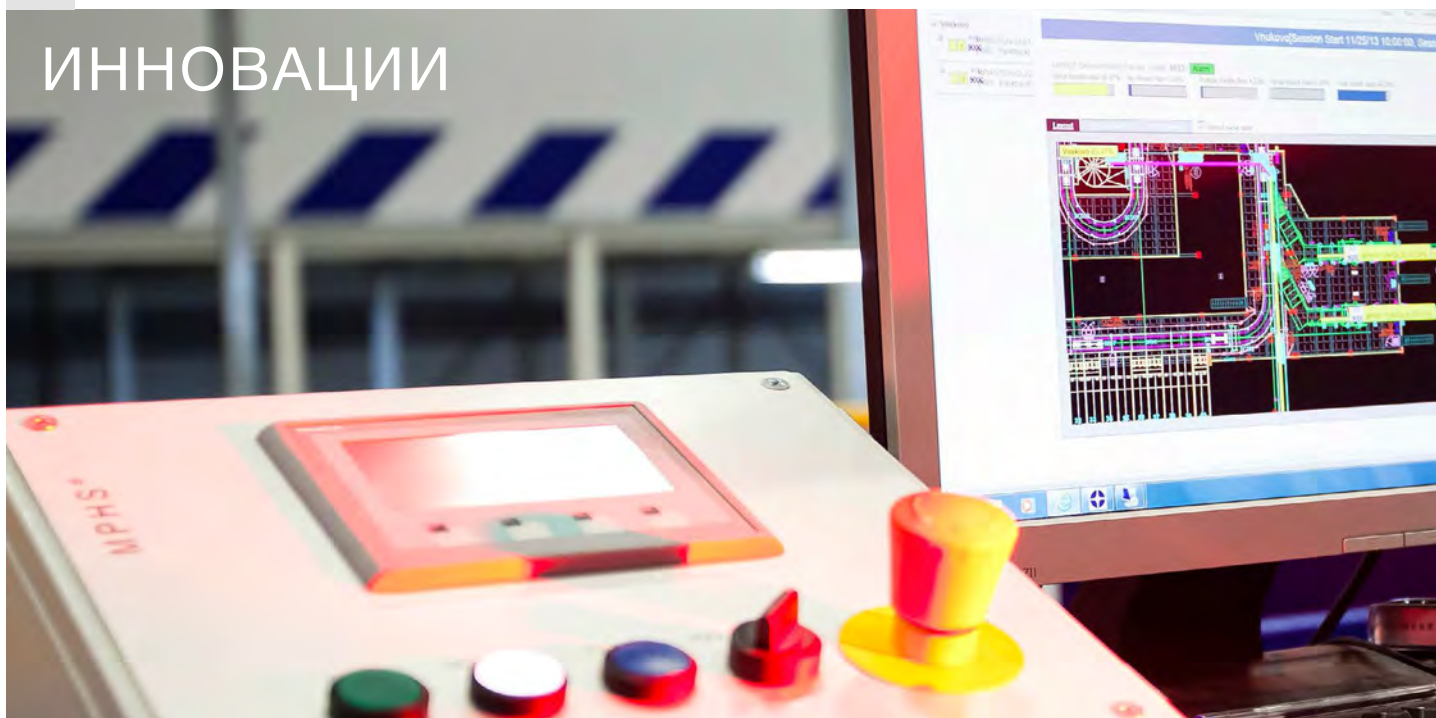
генеральный директор
ФГУП «Почта России»



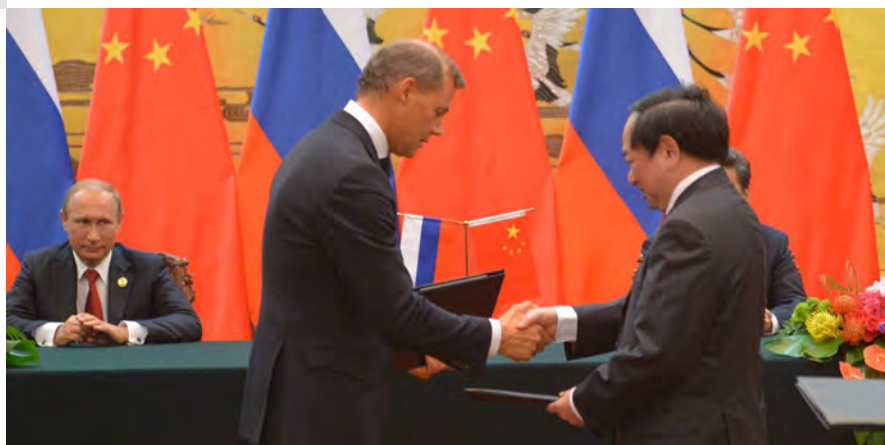
СОДЕРЖАНИЕ

10 ТЕМА НОМЕРА

ИННОВАЦИИ



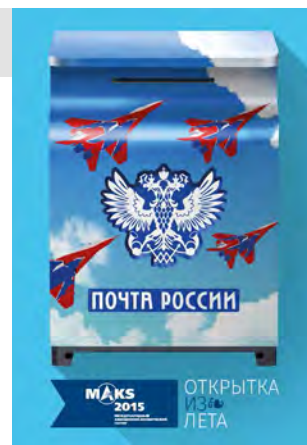
4 НОВОСТИ



КИТАЙ / JD.COM / ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

ФИЛАТЕЛИЯ

56



СПЕЦИАЛЬНЫЕ
ГАШЕНИЯ:
ДЕНЬ ЗА ДНЕМ

10 ПОЧТОВЫЙ БАНК

16 ПОЧТА РОССИИ ВЫШЛА
НА РЫНОК АДРЕСНЫХ
РАССЫЛОК

22 ВОСТОЧНЫЙ
ЭКСПРЕСС

12 МАКРОПРОЕКТ

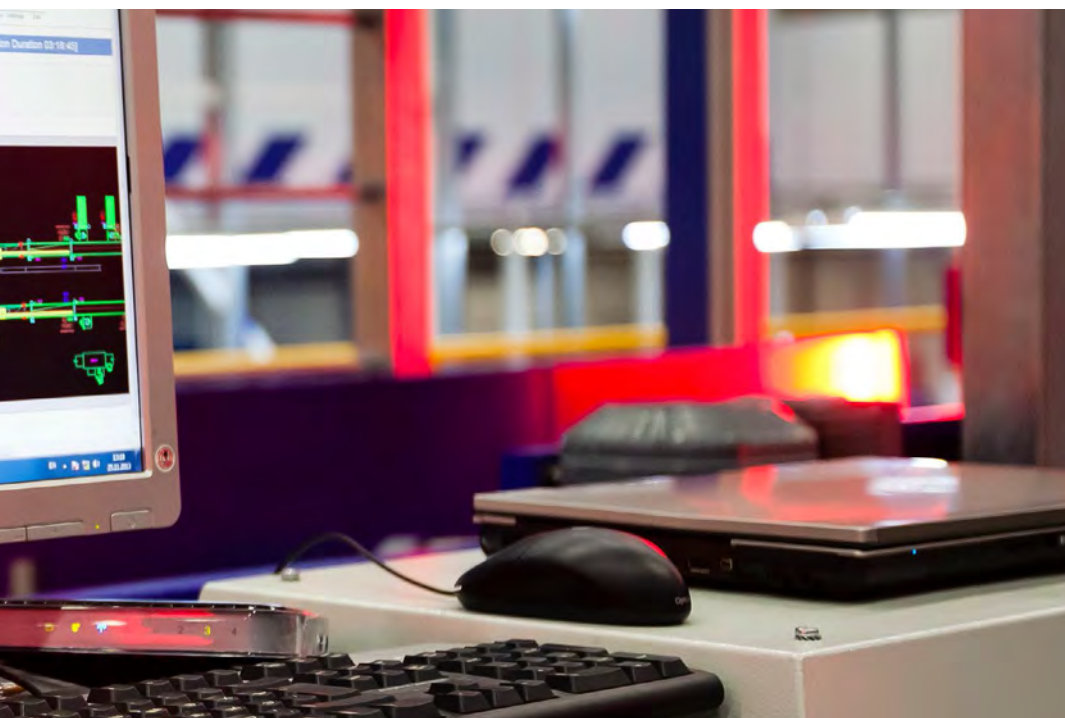
18 ЭФФЕКТ
«СИНЕЙ ПОЛОСЫ»

24 ЧАС ПИК

14 АГЕНТСТВО
ПОДДЕРЖКИ

20 СЕЗОННОЕ
ПРЕДЛОЖЕНИЕ

26 ПОЧТА ДАЛЬНОГО
СЛЕДОВАНИЯ



28	ЛОГИЧНАЯ ЛОГИСТИКА	42	СМАРТ-ПОЧТА
30	RFID: НАНОТЕХНОЛОГИИ НА ПОЧТЕ	44	«ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА» ПОЧТЫ РОССИИ
32	ПОСЫЛКА ЗА ТРИ МИНУТЫ	46	ПОЧТА БУДУЩЕГО
34	ОНЛАЙН-ПРОРЫВ ОФФЛАЙН-ОПЕРАТОРА	50	СТАНДАРТЫ УСПЕШНОСТИ
36	УПАКОВАННАЯ ИННОВАЦИЯ	52	1САМЫЙ МАСШТАБНЫЙ!
38	ПОРТАЛ В БУДУЩЕЕ		

Учредитель:

ФГУП
«Почта России»

Редакционный совет:
Дмитрий Страшнов
Сергей Тимошин
Анатолий Назейкин
Ирина Кирезова

Главный редактор:
Григорий Шпоркин

Редакционная
коллегия:
Александра
Краснослабодцева
Марина Романова

Арт-директор
проекта:
Иван Сиденко

Адрес редакции: ул.
Варшавское шоссе,
37, Москва, 131000

Телефон:
(495) 956-20-67

E-mail:
vesti@russianpost.ru

Отпечатано:
ООО «Артишок»



107258, г. Москва,
1-я ул. Бухвостова, д.
12/11 корпус 36

Подписано в печать:
23.09.2015

Дата выхода в свет:
30.09.2015

Тираж 2 000

© ФГУП
«Почта России»

Журнал
«Почта России»
зарегистрирован
в Министерстве РФ
по делам печати,
телерадиовещания
и средств массовых
коммуникаций
29 августа 2003
года. Свидетельство
о регистрации
ПИ № 77-16233

Журнал «Почта
России»
распространяется
бесплатно

ПОЧТА РОССИИ И ПОЧТА КИТАЯ

В ходе официального визита Президента России Владимира Путина в КНР подписано соглашение об укреплении сотрудничества почт двух стран

3 СЕНТЯБРЯ
2015

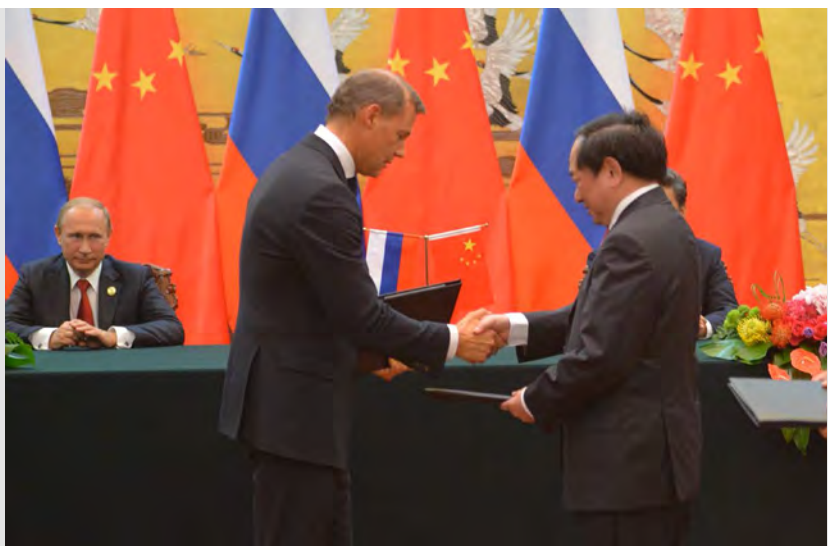
Почта России и Почта Китая намерены запустить доставку почтовых отправлений железнодорожным транспортом в составе грузовых и пассажирских поездов. Это решение будет способствовать развитию транзитного потенциала России.

«Мы рады активному и плодотворному сотрудничеству с Почтой Китая. Сегодня более 80% международных входящих почтовых отправ-

лений поступают в Россию из КНР, при этом за первое полугодие 2015 года объем пересылаемой почты вырос в 1,5 раза по сравнению с прошлым годом», — отметил генеральный директор Почты России Дмитрий Страшнов.

Кроме того, почтовые администрации планируют запустить новое совместное логистическое решение по доставке почтовых отправлений из Китая в Россию

в гарантированный срок до 7 дней. «Почта России — один из стратегических партнеров Почты Китая. В последние годы мы видим не только кратный рост объемов трансграничных почтовых отправлений, но и активную работу команды Почты России по улучшению качества обслуживания, внедрению новых сервисов для клиентов», — подчеркнул президент группы «Почта Китая» Ли Гоуха.



ПОЧТА РОССИИ И РЖД

Запланирован запуск международного почтового железнодорожного обмена между Россией и Китаем

9 СЕНТЯБРЯ
2015

В рамках соглашения о сотрудничестве между Почтой России и Почтой Китая, а также соглашения между холдингом РЖД и Китайскими железными дорогами, планируется запуск международного почтового железнодорожного обмена между Россией и Китаем.

Для увеличения объема доставляемых в Россию товаров, Почта России совместно с Почтой Китая и холдингом «Российские железные до-

роги» планирует развивать перевозки почтовых отправлений железнодорожным транспортом в составе грузовых и пассажирских поездов. Реализация проекта будет способствовать дальнейшему росту товарооборота между странами, а также развитию транзитного потенциала России.

«В первом полугодии 2015 года Почта России и РЖД осуществили первые железнодорожные перевозки

почтовых отправлений из Китая в Россию, — рассказал заместитель генерального директора Почты России по логистике Алексей Скатын. — Тестирование технологии помогло определить «узкие места» и зоны улучшения логистической цепочки.

Сейчас, совместно с Почтой Китая, РЖД, и при содействии Федеральной таможенной службы, мы планируем активно развивать данное направление».





ПОЧТА РОССИИ И ПМЭФ-2015

Почта России обеспечила
доставку портфелей
участников ПМЭФ-2015
в новой почтовой упаковке

18-20 ИЮНЯ
2015

Участники Петербургского международного экономического форума 2015 смогли бесплатно отправить портфели участников с материалами форума во все регионы России и в любую страну мира в новых эргономичных коробках.

Услуга была доступна на специальных стойках Почты России на протяжении всех трех дней форума с 18 по 20 июня. «Уже второй год

подряд Почта России предоставляет услуги экспресс доставки EMS на Петербургском международном экономическом форуме и опыт показал, что они пользуются большой популярностью среди участников мероприятия», — отметил заместитель генерального директора Почты России по посылочному бизнесу Сергей Малышев.

В этом году участники форума протестировали новые по-

чтовые коробки для упаковки посылок, которые вскоре появятся в почтовых отделениях страны. Коробка выполнена в эко-дизайне из прочного картона, что максимально исключает ее повреждения при транспортировке. На упаковке нанесена удобная разметка для размещения адресного бланка. Специально для форума изготовлена партия почтовых коробок с логотипом ПМЭФ-2015.

5

ПОЧТА РОССИИ И JD.COM

Почта России и JD.com
объявили о начале
стратегического
сотрудничества

29 ИЮЛЯ
2015

Почта России стала первым авторизованным почтовым оператором крупнейшей в Китае компании прямых онлайн-продаж JD.com.

Соглашение предполагает, что в рамках развития сотрудничества Почта России будет напрямую доставлять товары с собственных площадок En.jd.com на территории России. При этом доставка отправок из-за рубежа будет осуществляться через



назначенных почтовых операторов Китая, Сингапура и других стран. Компании также обговорили возможности разностороннего сотрудничества на территории России, в том числе по совместному продвижению услуг, взаимодействию в сфере построения сети поставок и системной интеграции.

«JD.com активно развивает партнерские отношения с крупнейшими операторами

доставок по всему миру для того, чтобы максимизировать эффективность логистических решений для конечного потребителя. Соглашение с Почтой России, федеральным почтовым оператором с крупнейшей сетью пунктов доставки по всей стране, позволит нам осуществлять надежные и быстрые доставки для российских потребителей», — прокомментировал президент международной бизнес-группы JD.com Виктор Скуй.

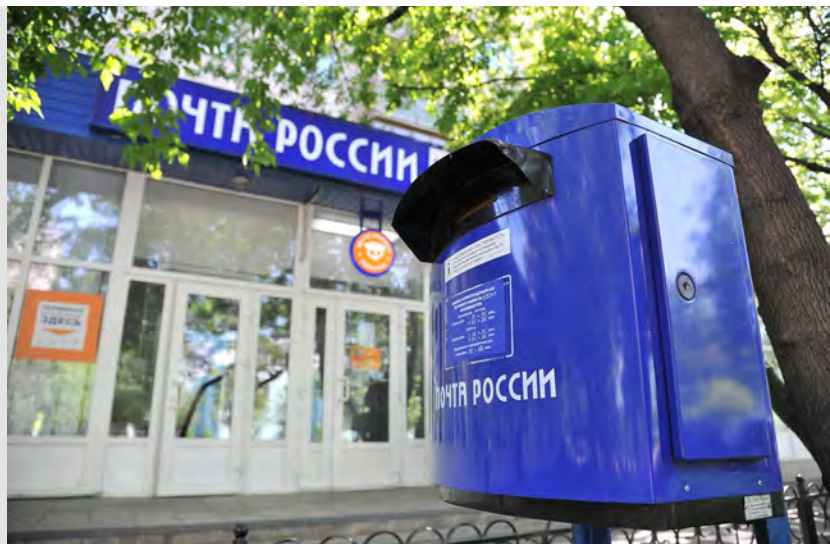
ПОЧТА РОССИИ И ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Почта России подвела итоги
операционной деятельности
в первом полугодии

14 АВГУСТА
2015

Выручка Почты России от операционной деятельности в первом полугодии 2015 года увеличилась на 6% (4 млрд рублей) и составила 70,3 млрд рублей. По итогам аналогичного периода 2014 года этот показатель составил 66,3 млрд рублей.

Улучшение финансовых показателей обусловлено ростом эффективности деятельности и увеличением среднемесячной выра-



ботки на одного работника на 7% — с 34,84 тыс. до 37,20 тыс. рублей.

Стоит отметить, что по итогам первого полугодия 2015 года Почта России обработала 49 млн международных посылок и мелких пакетов — это в 1,5 раза больше, чем за первое полугодие 2014 года и почти в 3 раза больше, чем за аналогичный период 2013 года. При этом количество претензий от клиентов по

всем каналам (письменные обращения, e-mail, социальные сети, контакт-центр) во втором квартале 2015 года по сравнению с первым уменьшилось на 14%.

«По итогам 2014 года мы доказали, что Почта России может быть эффективной и прибыльной, и теперь крайне важно зафиксировать этот результат», — отметил генеральный директор Почты России Дмитрий Страшнов.

ПОЧТА РОССИИ И NEXT DAY

Почта России сообщила
о достижении рекорда
экспресс-доставки по Москве
в формате Next Day – 97%

3 АВГУСТА
2015

Next day — это доставка экспресс-почты EMS по маршруту Москва-Москва (то есть внутри границ мегаполиса) на следующий день после отправки. Услуга была запущена в 2014 году, к настоящему моменту ею регулярно пользуются десятки тысяч клиентов российского национального почтового оператора.

За семь месяцев 2015 года качество доставки экспресс-по-



чты по Москве в формате «Next day» составило 97%. Этого удалось достичь благодаря оптимизации процесса обработки экспресс-почты и развитию курьерских маршрутов, а также за счет непрерывного мониторинга отправок.

«Услуга «Next day» сразу стала пользоваться популярностью у наших клиентов в Москве, поэтому мы внедрили ее во всех городах страны,

где есть курьерская доставка EMS. Уровень качества доставки отправок на следующий день в других городах такой же высокий, как в столице», — прокомментировал заместитель генерального директора Почты России по посылочному бизнесу и экспресс-доставке Сергей Малышев.

ПОЧТА РОССИИ И НИЖНИЙ НОВГОРОД

Почта России
и Правительство
Нижегородской области
подписали соглашение
о взаимодействии



22 ИЮЛЯ
2015

Губернатор Нижегородской области Валерий Шанцев провел рабочую встречу с генеральным директором Почты России Дмитрием Страшновым. В рамках встречи участники обсудили перспективы развития почтовой отрасли в регионе, в том числе вопрос оказания услуг почтовой связи в труднодоступных и малонаселенных пунктах области.

«Почта России выполняет

важнейшую социальную функцию, от нее зависит, насколько население сможет оперативно заплатить коммунальные платежи, получить пенсию, связаться с родными и близкими», — отметил Валерий Шанцев.

«Нижегородский филиал является Верхневолжским макрорегиональным центром Почты России, именно здесь мы будем внедрять новые решения, технологии

и услуги, которые в дальнейшем будут транслированы в макрорегионе и по всей территории страны. Поэтому для нас особенно ценно, что руководство области оказывает поддержку и содействие в развитии почтовой связи в регионе. Подписанное сегодня соглашение расширяет сферы нашей совместной работы и нацелено, в первую очередь, на повышение качества почтовых услуг», — отметил Дмитрий Страшнов.

ПОЧТА РОССИИ И ДАГЕСТАН

В День российской Почты, Рамазан Абдулатипов и Дмитрий Страшнов открыли новый почтамт в Махачкале

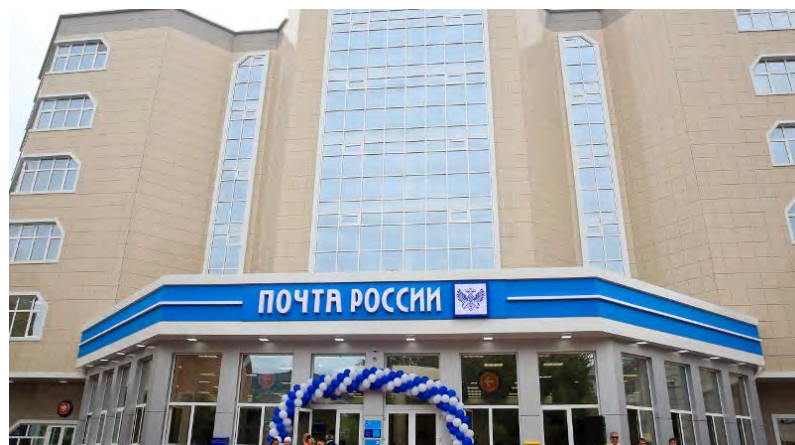
16 ИЮНЯ
2015

Новый почтовый офис площадью 3580 кв. м будет обслуживать центральную часть Махачкалы. В клиентском зале откроются 11 операционных окон, в которых будут предоставляться почтовые и финансовые услуги. Для регулирования клиентского потока установлена электронная очередь. Отдельно будет работать центр выдачи и приема посылок с двумя операционными окнами.

Глава Дагестана отметил, что жизнь населения республики всегда была тесно связана с работой отделений почтовой связи: «Мы в горных районах всегда ждали почту. Единственной машиной, которая регулярно ездила по горным территориям, была почтовая. В этой сфере трудятся тысячи работников, которые ежедневно принимают и обрабатывают корреспонденцию, доставляют подписчикам

газеты и журналы, выдают пенсии, осуществляют денежные переводы».

В торжественном открытии почтамта также приняли участие заместитель Председателя Правительства Республики Дагестан Магомед Исаев, первый заместитель Руководителя Администрации Главы и Правительства Республики Дагестан Исмаил Эфендиев, и.о. мэра Махачкалы Муса Мусаев и другие.





Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года, принятая Правительством, призвана ответить на стоящие перед Россией вызовы в сфере инновационного развития.

Согласно тексту Стратегии, Россия ставит перед собой амбициозные, но достижимые цели долгосрочного развития, заключающиеся в обеспечении высокого уровня благосостояния населения и закреплении геополитической роли страны как одного из лидеров, определяющих мировую политическую повестку дня.

Почта России как предприятие федерального масштаба и общегосударственной значимости активно участвует в этом процессе, разрабатывая целую серию инновационных проектов, призванных улучшить качество предоставления современных услуг почтовой связи всему населению страны. Некоторые из них представлены в этом выпуске журнала.



ТЕМА НОМЕРА
ИННОВАЦИИ

проект	
Банк	
дата пилота проекта	сроки тиражирования
09.2015	2016–2023
зона внедрения проекта	
	
индикатор проекта	
20 миллионов клиентов почтового банка к 2023 году	



ПОЧТОВЫЙ БАНК

Новый государственный финансовый институт создается на основе стратегического партнерства Почты России и Группы ВТБ

Разговоры о необходимости создания банка велись 12 лет, но воплотить идею в жизнь удалось только нынешней управленческой команде. СМИ даже назвали Почтовый банк детищем генерального директора Почты России Дмитрия Страшнова. Он добился для Почты возможности заработать средства для реализации почтовой реформы с одной стороны, и доступа к банковским услугам (через 40 тысяч почтовых отделений) для своих клиентов в самых удаленных уголках страны — с другой. Государство же, в свою очередь, получило возможность привлечь в экономику деньги, которые «лежат под подушкой», что актуально в текущей экономической ситуации.

В мировой практике примеров успешной реализации подобных проектов достаточно

Почте Китая собственный банк позволил охватить базовыми банковскими

продуктами сельское население. Сейчас это крупнейший банк Китая, обслуживающий 400 миллионов клиентов. В Германии продажа почтового банка Deutsche Bank позволила почтовому оператору привлечь необходимые средства для международной экспансии и стать ведущим логистическим оператором в мире.

Продукты итальянского почтового банка (дебетовая карта и сберегательное предложение) стали самыми популярными продуктами среди розничных банков в стране. Почтовый банк Израиля стал крупнейшим розничным банком страны.

Список можно продолжать.

Сегодня финансовый бизнес дает треть всей выручки Почты России и более 50 процентов вклада в общий финансовый результат



Доходы Почты от оказания финансовых услуг растут (+4,3% за первое полугодие 2015 года), но чтобы сохранить присутствие в сегменте, нужна возможность перехода к более перспективным безналичным операциям. Теперь она появляется.

Создатели почтового банка особо отмечают, что банк будет предоставлять набор базовых продуктов, — платежные и потребительские карты, вклады, платежи — в основном тем, кто сегодня в России вообще не имеет банковских счетов. Продукты будут максимально простыми, «коробочными» — с ипотекой или автокредитами банк работать не будет.

«Мы идем в низкомаржинальный бизнес, это будет банк для трудяг. Никаких шикарных офисов в центрах городов. Это будут окна на почтах, где будут представляться базовые продукты» — подчеркивает президент-председатель правления ВТБ Андрей Костин.

Ежедневно более двух миллионов человек посещают почтовые отделения по всей стране. 50% наших клиентов живут в населенных пунктах, где получение банковских услуг либо затруднено, либо этот сервис отсутствует полностью. Создание почтового банка поможет поэтапно решить эту проблему. Это будет социально значимый проект государственного масштаба

Дмитрий Страшнов

Генеральный директор
Почты России

проект

Макрорегионы

дата пилота
проекта

12.2014

сроки
тиражирования

2014–2015

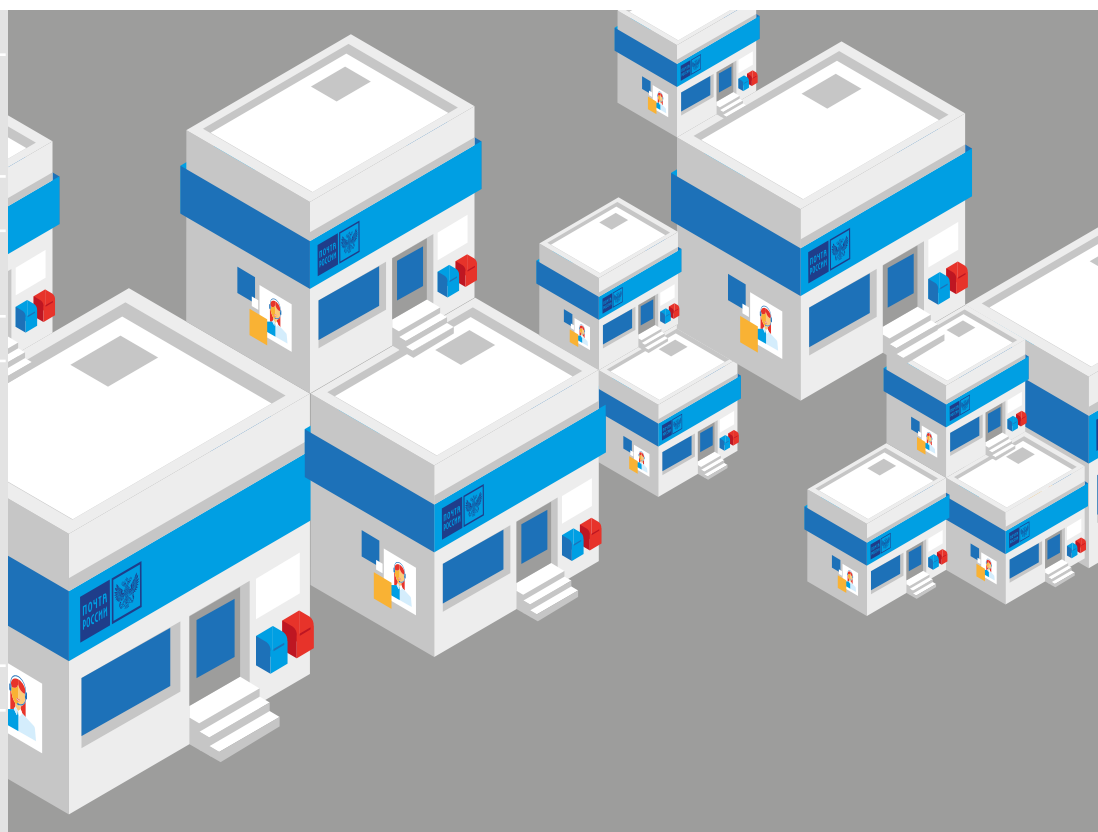
зона внедрения проекта



индикатор проекта

10

макрорегионов
в составе Почты
России



МАКРОПРОЕКТ

Укрупнение и упрощение системы управления стало мощным рычагом повышения эффективности работы Почты России

Почта России создает в своей структуре 10 макрорегионов, которые объединяют 82 филиала предприятия по территориальному принципу.

Макрорегиональными центрами станут города: Москва, Санкт-Петербург, Тверь, Нижний Новгород, Самара, Ростов-на-Дону, Ставрополь, Екатеринбург, Новосибирск, Хабаровск

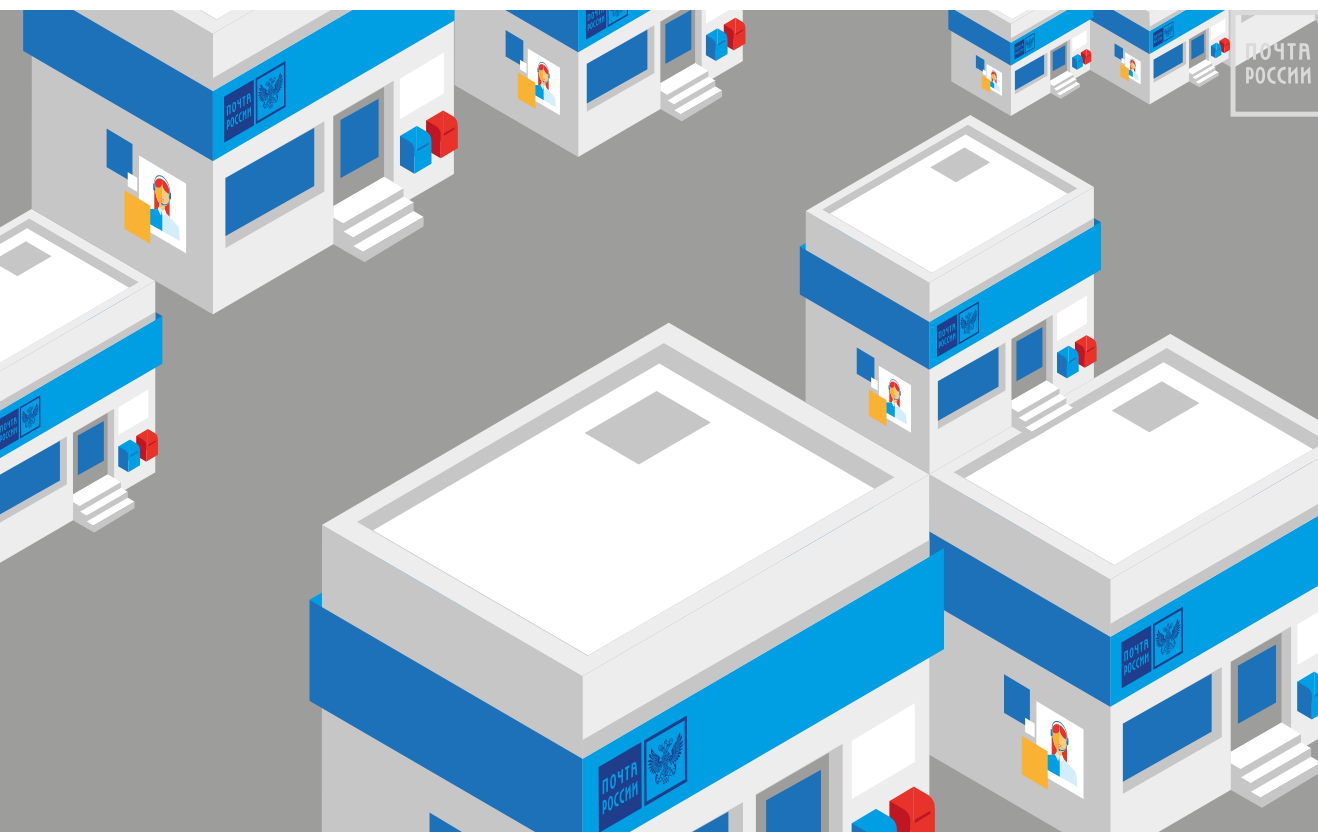
Макрорегиональные центры созданы на основе действующих филиалов и будут управлять почтовой связью как в регионе своего присутствия, так и на макрорегиональном уровне. Они также станут центрами компетенций и лучших управленческих практик. Это позволит централизовать, упорядочить и консолидировать все бизнес-процессы разветвленной почтовой сети по матричному принципу.

В обязанности макрорегиональных центров будет входить развитие бизне-

са, внедрение новых форматов и стандартов работы, контроль выполнения производственных и финансовых планов и показателей в закрепленных за ними филиалах.

«Макрорегиональные центры не станут дополнительной «управленческой надстройкой». Их задача — быть проводниками почтовой реформы на региональном уровне, чтобы обеспечить повышение качества обслуживания и внедрение новых услуг для наших клиентов даже в самых отдаленных филиалах. Такая система позволит транслировать единые стандарты управления на всю почтовую сеть, а значит — повысить ее эффективность, прозрачность и мобильность», — подчеркивает генеральный директор Почты России Дмитрий Страшнов.

В начале II квартала 2015 года была сформирована структура управления макрорегионов, а в начале III квартала — разработана унифицированная структура филиалов, которая будет вне-



дрена повсеместно до конца 2015 года. При ознакомлении сотрудников Почты России с новой структурой, топ-менеджмент особо обратил внимание на то, что все реализуемые проекты направлены на главную цель — сделать Почту России прибыльной, эффективной, технологичной компанией с достойной заработной платой.

«Я заинтересован в вашей вовлеченности и понимании происходящих изменений, в обратной связи по выполнению этапов развития макрорегионов» — подчеркнул в обращении к сотрудникам генеральный директор предприятия

Система макрорегионов позволит транслировать единые стандарты управления на всю почтовую сеть, а значит — повысить ее эффективность, прозрачность и мобильность

Дмитрий Страшнов

Генеральный директор
Почты России

проект	
Подписное агентство	
дата пилота проекта	сроки тиражирования
05.2015	2015–2016
зона внедрения проекта	
	
индикатор проекта	
20% дополнительных подписчиков в 2016 году	



АГЕНТСТВО ПОДДЕРЖКИ

Помимо системы скидок для региональных изданий, почтовый оператор внедряет уникальное ноу-хау — собственное подписное агентство

Его цель — сделать подписку доступной для граждан за счет прямых договоров с издателями.

В конце апреля Почта России начала тестирование агентства вместе с издательским сообществом и приступила к заключению прямых договоров с издательствами.

Основные преимущества собственного подписного агентства Почты России — перевод большей части договорной работы в онлайн-формат, автоматический расчет тарифов, оперативная работа с обращениями и быстрое получение аналитической информации.

Подписное агентство позволяет существенно оптимизировать временные и операционные затраты на организацию процесса подписки как для издателей, так и для Почты России

«На первоначальном этапе мы запускаем сервис для издателей, у них появятся личные кабинеты на специальном сайте, в которых будет аккумулироваться вся необходимая информация о ходе подписной кампании. После окончания тестирования нового сервиса и внесения необходимых дополнений, он будет запущен в работу.

К концу 2015 года после проведения технических доработок, сервис заработает и для подписчиков», — отмечает заместитель генерального директора Почты России по почтовому бизнесу Инесса Галактионова.

Кстати, по результатам подписной кампании на 2-е полугодие 2015 года, ряд федеральных и региональных изданий не только сохранили свои подписные тиражи, но и смогли их существенно увеличить.

Как отмечает руководитель Департамента по развитию подписных сервисов и дополнительных услуг Почты



России Михаил Казаков, предприятие идет на беспрецедентные шаги по поддержке как издателей, так и самих подписчиков. В осеннюю подписную кампанию заморожены почтовые тарифы на магистральную перевозку, сортировку печатной продукции и доставку изданий до подписчиков.

Почта России также сохраняет все скидки для издателей, а для изданий, утвержденных Министерством связи и массовых коммуникаций РФ как социально-значимые, предоставлена дополнительная скидка на доставку во время Всероссийских декад подписки

Важнейшими факторами выбора подписного агентства для издателя являются оперативность взаимодействия, удобство сервиса как для издателя, так и для подписчика, приемлемые условия сотрудничества. Надеемся, что Почта сможет представить интересное для издателей предложение

Софья Дубинская

Председатель Экспертного совета по региональным печатным СМИ при Минкомсвязи России

проект

Директ-мейл

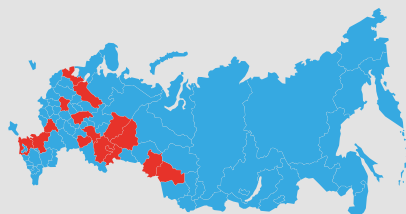
дата пилота
проекта

05.2015

сроки
тиражирования

2015–2016

зона внедрения проекта



индикатор проекта

70%

российского рынка
адресных рассылок
к 2018 году



ПОЧТА РОССИИ ВЫШЛА НА РЫНОК АДРЕСНЫХ РАССЫЛОК

С июля Почта России запустила новую услугу
«Директ-мейл Стандарт» по всей стране

В рамках услуги корпоративные клиенты Почты России могут формировать свои адресные программы для рассылки информационных материалов, пользуясь почтовой базой адресов.

Выход в сегмент прямых адресных рассылок (директ-мейл) предусмотрен утвержденной стратегией развития. В целом к 2018 году Почта России планирует занять до 70% российского рынка адресных рассылок и заработать на нем порядка 9 млрд рублей.

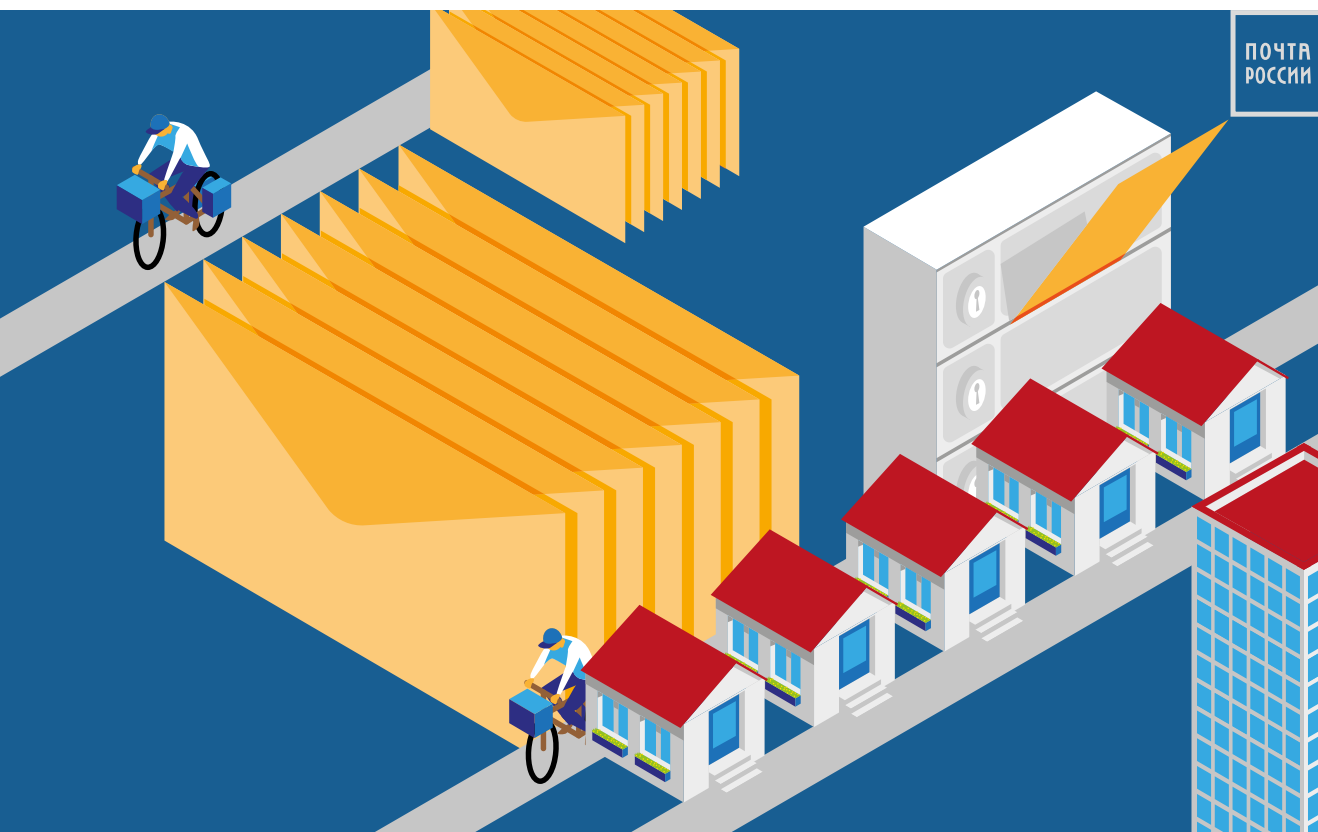
Международный опыт показывает, что адресные отправления формируют самостоятельный развитый сегмент письменной корреспонденции и являются одним из основных источников дохода почтовых администраций. Для компаний, работающих напрямую с

конечным потребителем, инструмент адресных рассылок крайне эффективен.

Отклик на такие сообщения составляет от 2 до 15%, в то время как отклик на сообщение в Интернете в среднем не превышает 0,1%.

Все отправления для адресной рассылки (каталоги, проспекты, брошюры и др.) принимаются партиями при крупных логистических центрах в 15 регионах России, в подсортированном и предупакованном виде доставляются до почтовых отделений, а затем — до почтовых ящиков конкретных получателей. Такая логистическая схема позволяет не только повысить качество и обеспечить онлайн-трекинг рассылок, но и снижает стоимость услуги.

Базовый тариф для клиентов «Директ-мейл Стандарт» значительно



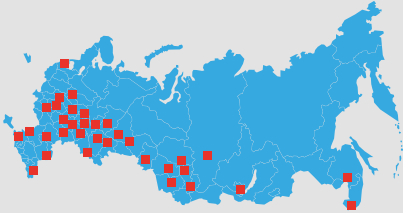
ниже, чем стоимость доставки отправлений в рамках универсальной услуги, когда рассылка осуществляется не партиями. Помимо этого, компании-клиенты могут воспользоваться дополнительными сервисами по печати и предпочтительной подготовке отправлений. Все отправления «Директ-мейл Стандарт» имеют специальную маркировку с надписью «Адресная почта», что помогает потребителю отличить их от других видов рассылок.

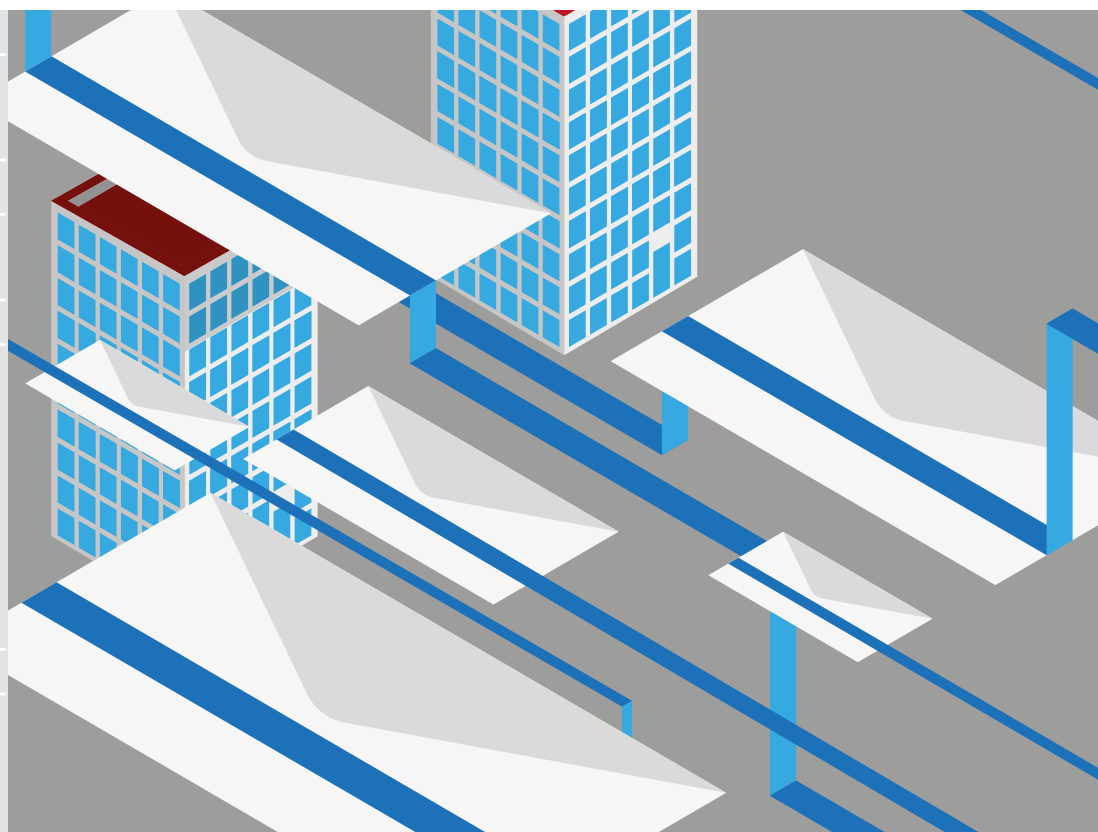
До конца 2015 года Почта России намерена запустить расширенные тиражные решения адресных рассылок для клиентов — «Директ-мейл Оптимаум» и «Директ-мейл Максимум». В них будут включены дополнительные опции: от разработки контента и дизайна почтовых отправлений, до проведения рассылок в строго определенные даты и расширенного набора аналитических сервисов.

В отличие от безадресных рассылок, директ-мейл позволяет добиться максимальной эффективности коммуникации с целевой аудиторией: донести информацию именно до тех получателей, кому она наиболее интересна

Инеcса Галактионова

Заместитель генерального
директора по почтовому бизнесу

проект	
Внутригородское отправление 1 класса	
дата пилота проекта	сроки тиражирования
04.2015	2015–2016
зона внедрения проекта	
	
индикатор проекта	
82%	доли рынка письменной корреспонденции к 2016 году



ЭФФЕКТ «СИНЕЙ ПОЛОСЫ»

Почте России удалось увеличить долю на рынке письменной корреспонденции с 76 до 82%, но основная борьба за рынок — впереди

Такое заявление в интервью «Ведомостям» сделал весной 2015 года генеральный директор Почты России Дмитрий Страшнов, обозначив тем самым не только одно выигранное «сражение», но и основные приоритеты всего рынка.

«Лидерство не означает бездействие» — решили в Блоке почтового бизнеса компании и запустили в добавление к привычным «Отправлениям 1-го класса» новую разработку — продукт «Внутригородское отправление 1-го класса». Добавлением одного слова и синей полоски вместо желтой новаторы не ограничились.

Продукт перенял все лучшие качества своего «старшего брата», но с прицелом на более маржинальный внутригородской рынок.

За счет отсутствия магистральной перевозки (что всегда влияет на цену

«желтых» отправлений 1-го класса) продукт стал дешевле, а за счет расширения перечня возможных типовых вложений — привлекательнее для корпоративных клиентов. На этапе внедрения продукта и сопутствующих услуг Почта планирует отыграть как минимум еще 2500 тендеров по стране. Это, по расчетам менеджмента, более миллиарда рублей, заработанных, в том числе, с помощью «синей полоски». Ну и, конечно, напоминания клиентам — бывшим, нынешним и будущим, — что рынок ожидают не только эксклюзивные продукты и приветственные скидки, но и новые услуги для ЖКХ, телекоммуникаций, энерго- и газосбыта, ритейла, банковского сектора и т.д.

Отдельным направлением экспансии станет прямая адресная рассылка — Директ мейл. Кроме того, обновление парка конвертовально-мейлерного оборудования Почты России позволит выстраивать схему работы с базами

данных любого клиента, осуществлять предпочтительную подготовку, печать, и доставку письменной корреспонденции в любых объемах и с четким соблюдением сроков.

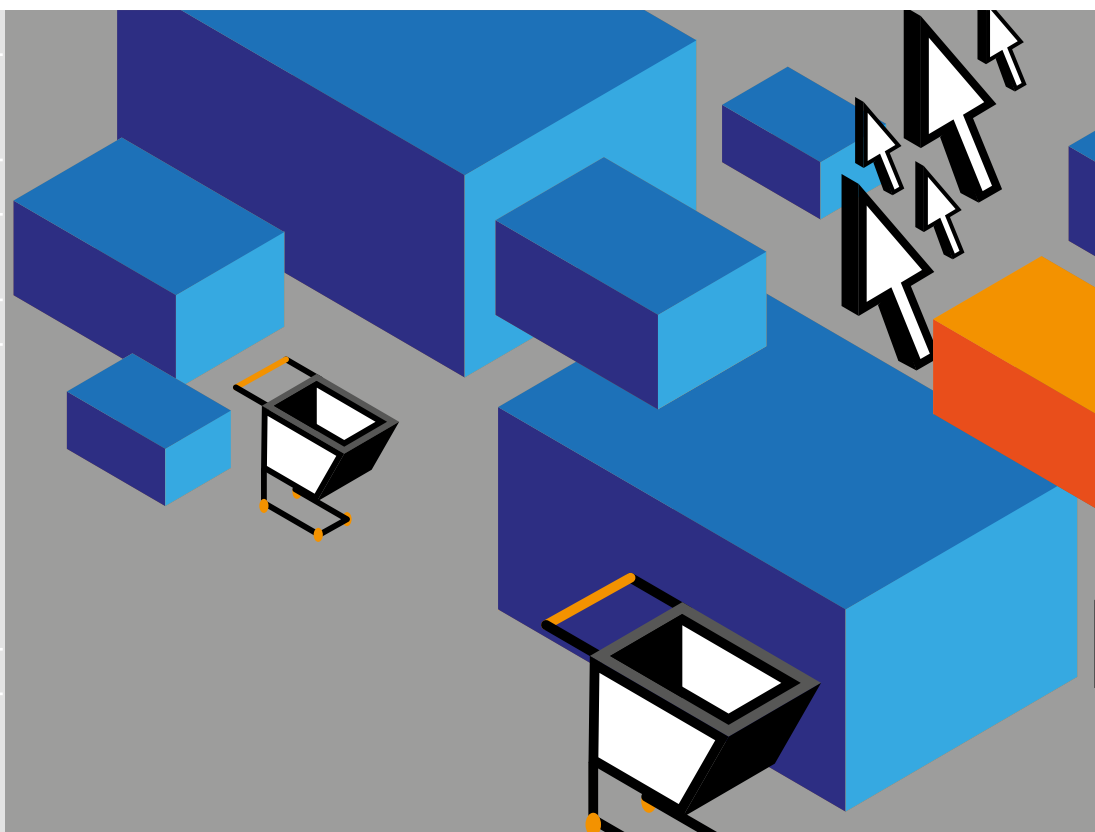
«По итогам 2016 года конкурентам придется догонять Почту по темпам роста присутствия. По сути, это будет неравная борьба, ведь компании, особенно госсектор, будут просто возвращаться к привычному формату работы с конечным потребителем через Почту России» — считают эксперты.

Мы провели масштабную подготовительную работу в 2014 году, создав базу для рывка в 2015-м. Конкуренты оказались не готовы к тому, что Почта России нашла новые ниши на рынке, у нас есть все шансы наращивать свое присутствие и дальше

Инесса Галактионова

Заместитель генерального
директора по почтовому бизнесу

проект	
Заказ товаров онлайн	
дата пилота проекта	сроки тиражирования
2015	2015–2016
зона внедрения проекта	
	
индикатор проекта	
4 500 заказов ежедневно	



СЕЗОННОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Почта России тестирует собственные форматы сезонной торговли

Клиенты Почты России получили возможность заказывать сезонные товары с доставкой по всей стране — в режиме онлайн на сайте 2015.russianpost.ru или в любом из 42 000 почтовых отделений.

Основная целевая аудитория торговой площадки Почты России — это клиенты, осуществляющие покупки преимущественно в офлайн-формате, которые либо ранее не заказывали товары через интернет, либо по каким-то причинам не являются активным пользователем интернета.

Таким образом, Почта России создает уникальный канал, способный обеспечить для жителей самых удаленных уголков страны доступ к огромному товарному ассортименту, а для производителей — принципиально новый рынок сбыта и доступ к покупателям, до которых они не могли дотянуться через традиционные розничные каналы продаж.

В сезонном каталоге представлены подарки и товары для детей, электроника и бытовая техника, товары для дома, ак-

ссессуары и товары для красоты, товары для спорта и отдыха — всего более 300 товаров. Совместно с экспертами рынка в каталог были отобраны товары с лучшим соотношением цена/качество.

В одну заявку можно включить одновременно до 5 товаров общим весом до 7 кг. Оплатить заказ можно банковской картой на сайте 2015.russianpost.ru или наличными — при оформлении в почтовом отделении

Официальным партнером сезонного каталога выступила компания — профессионал рынка дистанционной торговли с опытом работы в крупнейших интернет-магазинах страны.

В рамках проекта все заказы будут направляться напрямую от компании в автоматизированный сортировочный центр Почты России в Подольске, минуя этап обработки в почтовых отделениях, что упростит и ускорит процесс их доставки.



Кстати, по результатам пилотного проекта по заказу и доставке новогодних подарков, реализованного в конце 2014 года, за 44 дня продаж было оформлено около 200 тысяч заказов

Реализация проекта позволила Почте России протестировать технологию выстраивания взаимодействия между онлайн-ритейлером и потребителями.

Запуск второго пилотного проекта — сезонного товарного каталога — является следующим этапом на пути создания собственной торговой площадки Почты России и позволит нам протестировать сезонный спрос

Инесса Галактионова

Заместитель генерального
директора по почтовому бизнесу

проект

Ускоренная доставка

дата пилота
проекта

09.2015

сроки
тиражирования

2015

зона внедрения проекта



индикатор проекта

7 дней на доставку почтовых грузов из Китая до ОПС по всей стране



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

Старт проекту был дан на самом высоком уровне, в ходе визита Президента России Владимира Путина в Китайскую Народную Республику в начале сентября 2015 года

Речь идет о запуске доставки почтовых отправлений железнодорожным транспортом в составе грузовых и пассажирских поездов, курсирующих между Россией и Китаем.

Почтовые администрации стран-соседей договорились о доставке почтовых отправлений из Поднебесной в гарантированный срок до 7 дней.

Это 80% международных входящих почтовых отправлений, принимаемых Почтой России. Причем только за первое полугодие 2015 года объемы пересылки увеличились в 1,5 раза.

Речь идет, прежде всего, о товарах, заказанных российскими покупателями в крупных китайских интернет-магазинах.

Теперь они будут консолидировано приниматься в логистических узлах в Ки-

тае, проходить приоритетную обработку и доставляться до ОПС крупных российских городов в течение недели.

«Почта России — один из стратегических партнеров Почты Китая. В последние годы мы видим не только кратный рост объемов трансграничных почтовых отправлений, но и активную работу команды Почты России по улучшению качества обслуживания, внедрению новых сервисов для клиентов, — подчеркнул президент группы «Почта Китая» Ли Гоуа.

Ранее 90% почтовых отправлений из Китая принимались в аэропортах Москвы и Санкт-Петербурга, перегружались на железную дорогу и развезжались далее по стране, зачастую — в обратном направлении, на Урал и в Сибирь.

Прямые перевозки из Китая до крупных российских центров позволят убрать логистические «ножницы», особенно



при доставке отправок, не допускаемых к пересылке по воздуху из-за содержания в них литиевых соединений. Это касается большей части мобильных телефонов и компьютерной техники — их, в основном, и заказывают в Китае.

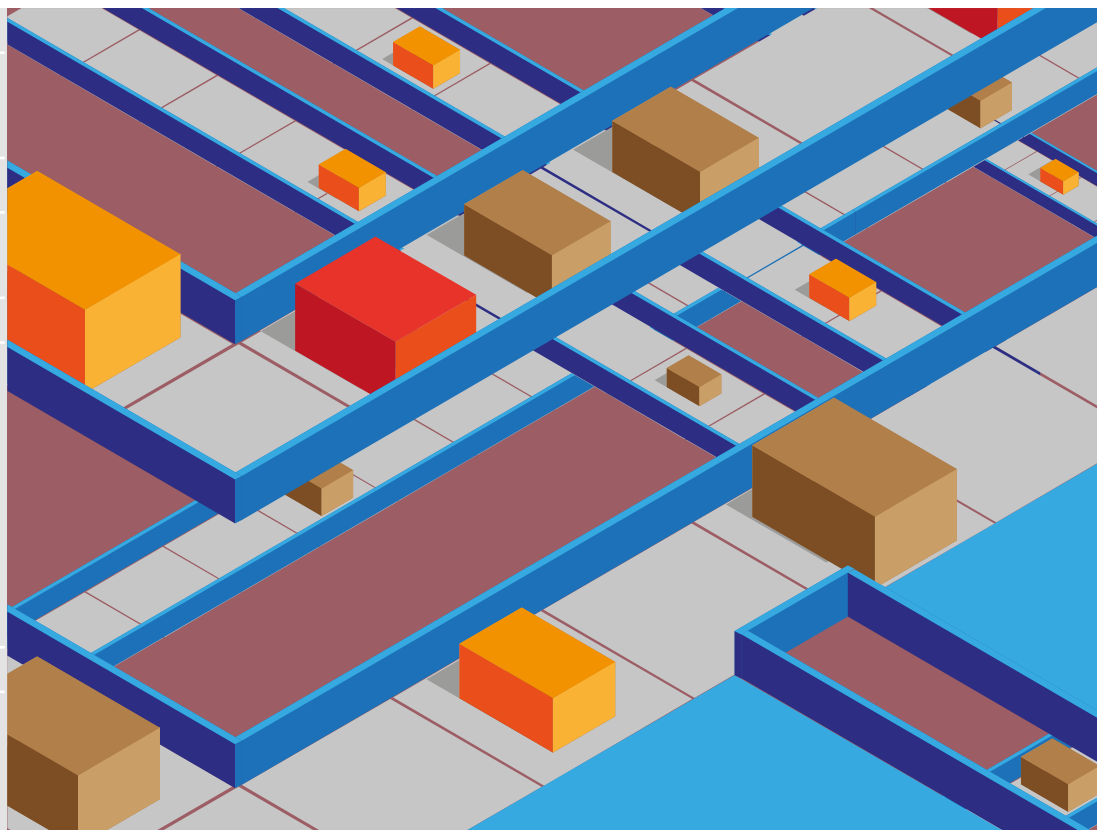
Российские железные дороги уже выразили свою заинтересованность в проекте. «Помимо непосредственно доставки почтовых грузов мы готовы обеспечить весь комплекс сопутствующих услуг, включая таможенный транзит до любого пункта международного почтового обмена. Отмечу, что сервис сегодня крайне актуален. Всемирный почтовый союз и почтовые администрации европейских стран также начинают рассматривать подобные способы транспортировки почты» — отмечает Виктор Борцов, директор по развитию перевозок мелких партий грузов АО «РЖД Логистика».

Первые железнодорожные перевозки почтовых отправок из Китая в Россию помогли протестировать новые технологии, определить «узкие места» и зоны улучшения логистической цепочки. Совместно с Почтой Китая, РЖД и при содействии Федеральной таможенной службы мы планируем активно развивать данное направление

Алексей Скатин

Заместитель генерального
директора Почты России
по логистике

проект	
Логистические центры	
дата пилота проекта	сроки тиражирования
11.2013	2014–2018
зона внедрения проекта	
	
индикатор проекта	
400 тыс. отправлений в сутки обрабатывает Почта России	



ЧАС ПИК

Уникальные логистические центры позволят Почте России выйти на нормативные сроки доставки

25 ноября 2013 года Почта России открыла первый в стране многофункциональный логистический центр — объект, в котором таможенное оформление международных почтовых отправлений было совмещено с их автоматизированной сортировкой по направлениям доставки.

Запуск логистического центра Почты России позволил повысить пропускную способность постов международного почтового обмена и существенно сократить сроки обработки и доставки почты из-за рубежа

Проект уникален и для России и для мирового почтового сообщества как по срокам реализации (всего полгода), так и по технологиям, используемым для обработки почты. Логистический центр оснащен современными автоматизированными системами сорти-

ровки и обмена почты, устройствами объемного взвешивания отправлений и другими видами оборудования. Автоматизированные системы сортировки интегрированы с информационной системой Почты России.

Аналогичные центры появятся в почтовых макрорегионах в ближайшие три года. Они будут обрабатывать не только международный поток, но и внутрироссийскую почту, а также оказывать полный комплекс услуг для участников рынка интернет-торговли. Все производственные комплексы будут соединены между собой прямыми транспортными маршрутами.

Сеть логистических центров позволит достигнуть целевых показателей сокращения сроков доставки почтовых отправлений по стране: 2 дня между городами, 5 дней между регионами, и не более 10 дней между двумя любыми точками страны.

Почта России уже второй год проходит пиковый сезон без сбоев, обрабатывая 400 тысяч отправок в сутки, а в некоторые дни — и до полумиллиона. Это в 5 раз больше, чем максимальный суточный объем пикового периода 2012 года, когда случился почтовый коллапс.

По итогам первого полугодия 2015 года Почта России обработала 49 млн международных посылок и мелких пакетов. Это почти в 3 раза больше, чем за аналогичный период 2013 года.

При этом количество претензий от клиентов во втором квартале 2015 года по сравнению с первым уменьшилось на 14%

Резкий рост количества международных отправок во многом обусловлен увеличением числа заказов из интернет-магазинов, на доставку которых приходится порядка 80% входящего международного почтового трафика. Объемы отправок в мае 2015 года превысили показатели «пикового» декабря 2014 года, и мы успешно с ними справились

Алексей Скатин

Заместитель генерального
директора Почты России
по логистике

проект

Почтовый транзит

дата пилота
проекта

2014

сроки
тиражирования

2015–2018

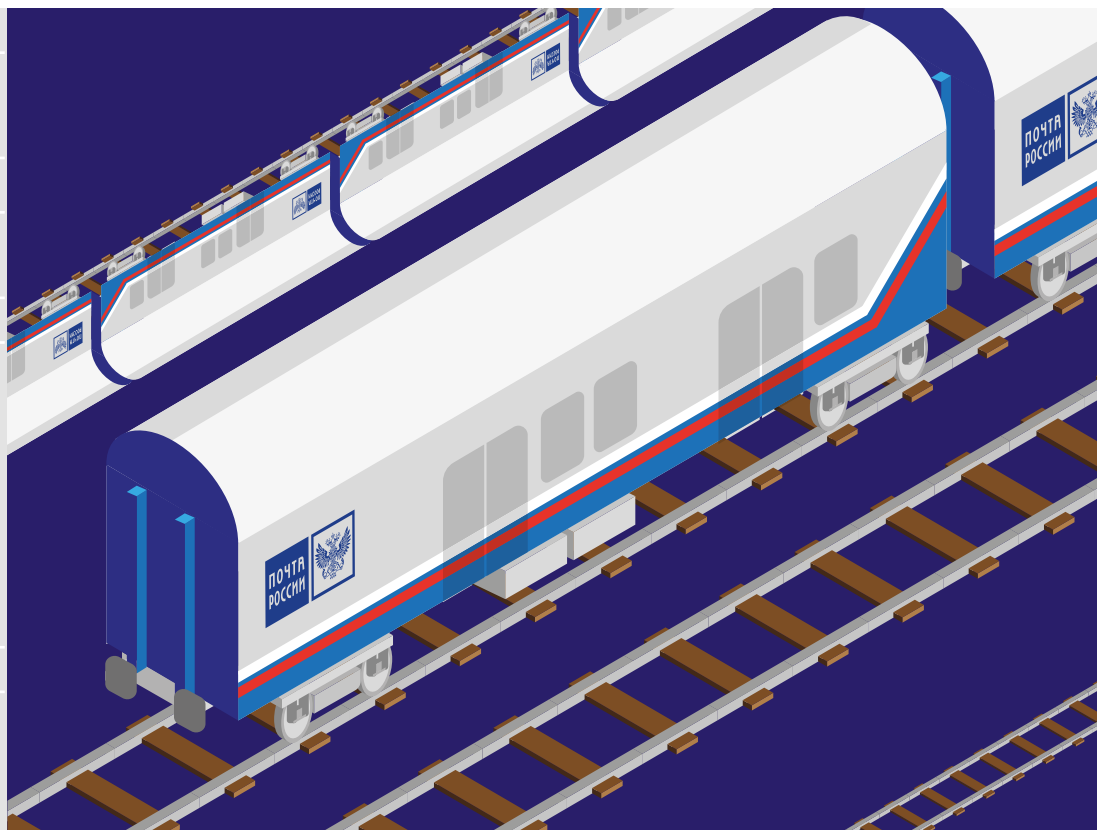
зона внедрения проекта



индикатор проекта

131

магистральный
почтовый маршрут по
железнодорожной дороге



ПОЧТА ДАЛЬНЕГО СЛЕДОВАНИЯ

Почта России может стать одним из крупнейших транзитных операторов грузов из стран Азиатско-Тихоокеанского региона в страны Европы

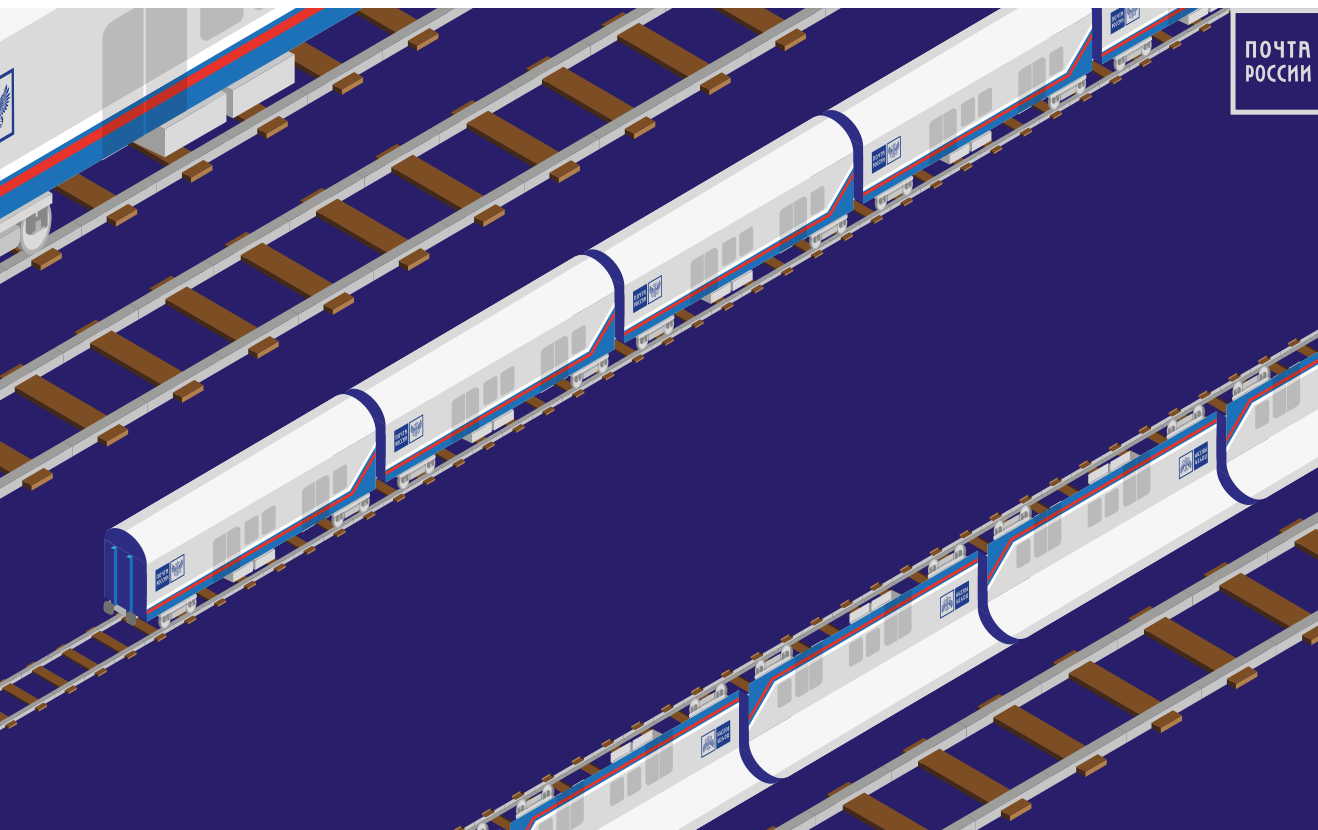
Один из основных глобальных трендов развития почтового бизнеса, который подтверждают все мировые почтовые администрации, — это взрывной рост электронной коммерции, который приводит к росту трансграничного почтового обмена. На примере России можно судить об этом по растущим объемам входящих международных почтовых отправлений — так, по итогам первого полугодия 2015 года Почта России обработала 49 млн международных посылок и мелких пакетов — это в 1,5 раза больше, чем за первое полугодие 2014 года и почти в 3 раза больше, чем за аналогичный период 2013 года.

Серьезными темпами растет поток заказываемых товаров между Азией и Европой, и Почта России может принять участие в транзите почтовых отправок по территории нашей страны.

Потенциальный объем такого транзита оценивается в 150 тысяч тонн в год, для сравнения, аналогичный входящий объем в Россию составляет порядка 40 тысяч тонн

Первый шаг по развитию данного направления был сделан Почтой России в 2014 году с запуском поезда Москва-Владивосток — первого в российской истории состава, полностью состоящего из почтовых вагонов. В дальнейших планах — наладить прямое железнодорожное сообщение с Китаем за счет присоединения почтовых вагонов к имеющимся пассажирским поездам Москва-Пекин/Харбин, а также за счет расширения маршрута почтового поезда до Пекина на востоке и до Берлина на западе.

Для упрощения работы с корпоративными клиентами из стран ЕС и США, сокра-



щения сроков доставки международных отправок и оптимизации операционных расходов филиал в Берлине переведен на прямое взаимодействие с клиентами и открывает собственный приемо-сортировочный центр.

Сегодня почтовый парк насчитывает 800 вагонов

Тверской вагоностроительный завод разработал и протестировал на полигоне в Белореченске модернизированную модель почтового вагона, созданную в соответствии с современными требованиями почтовиков. Помимо снижения себестоимости и эксплуатационных расходов, вагон позволяет на 27% увеличить объем перевозимых грузов, что крайне важно для выполнения задач по своевременной доставке почтовых отправок в любую точку России.

Результатом сотрудничества Почта России с Российскими железными дорогами стало и рекордное количество железнодорожных маршрутов для доставки почтовых отправок — 131, что позволяет выбрать оптимальную логистику и обеспечить соблюдение контрольных сроков пересылки почты на территории страны

Алексей Скатин

Заместитель генерального
директора Почты России
по логистике

проект

Единая логистическая сеть

дата пилота
проекта

04.2015

сроки
тиражирования

2015–2016

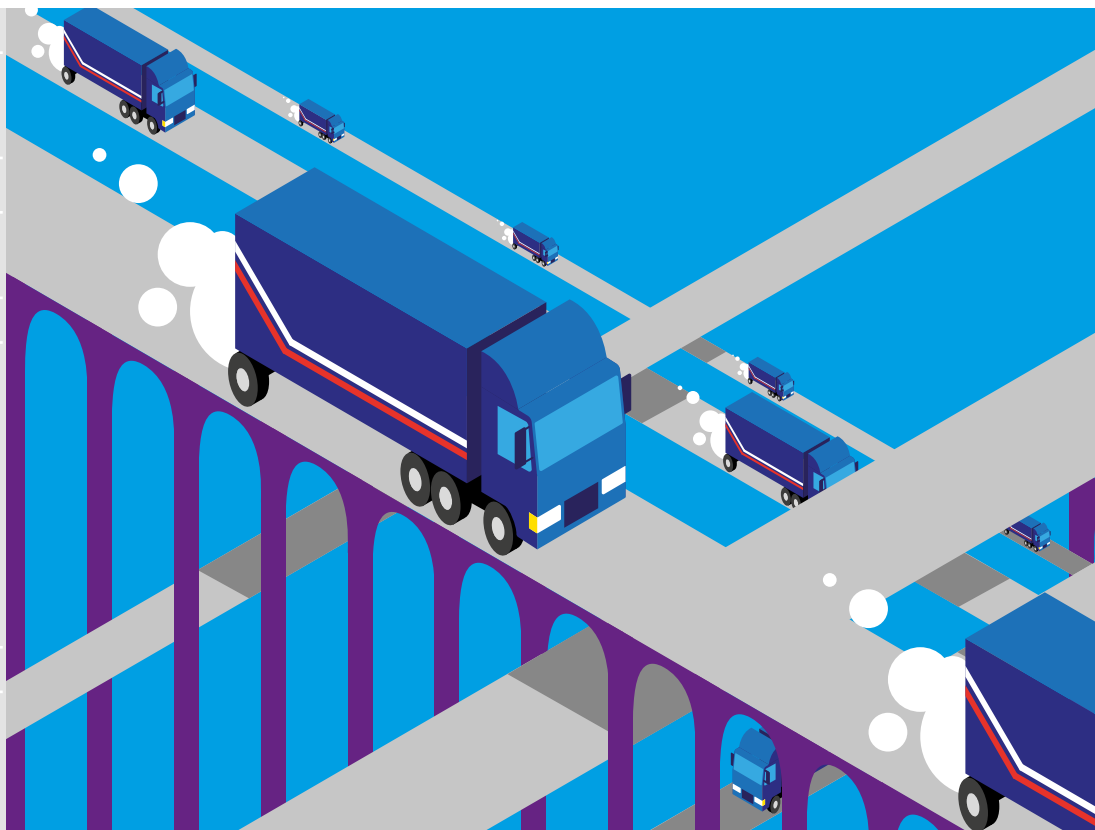
зона внедрения проекта



индикатор проекта

80%

соблюдение
межобластных
нормативных сроков
доставки



ЛОГИЧНАЯ ЛОГИСТИКА

Эффективная почтовая магистраль
протестирована и готова к тиражированию уже
к концу текущего года

Одним из ключевых показателей эффективности внедряемых на Почте России новшеств является сокращение сроков доставки почтовых отправлений и их поэтапное приведение к нормативам, предписанным регулятором — Министерством связи и массовых коммуникаций РФ.

Перед почтовой логистикой поставлены три ключевые задачи. Во-первых, это трансформация филиалов в регионах и создание единой логистической сети. Во-вторых — внедрение системы управления транспортом TMS. В третьих, создание новой производственной IT-системы. Итогом выполнения комплекса мероприятий станет моделирование идеальной логистической сети магистрали и регионов.

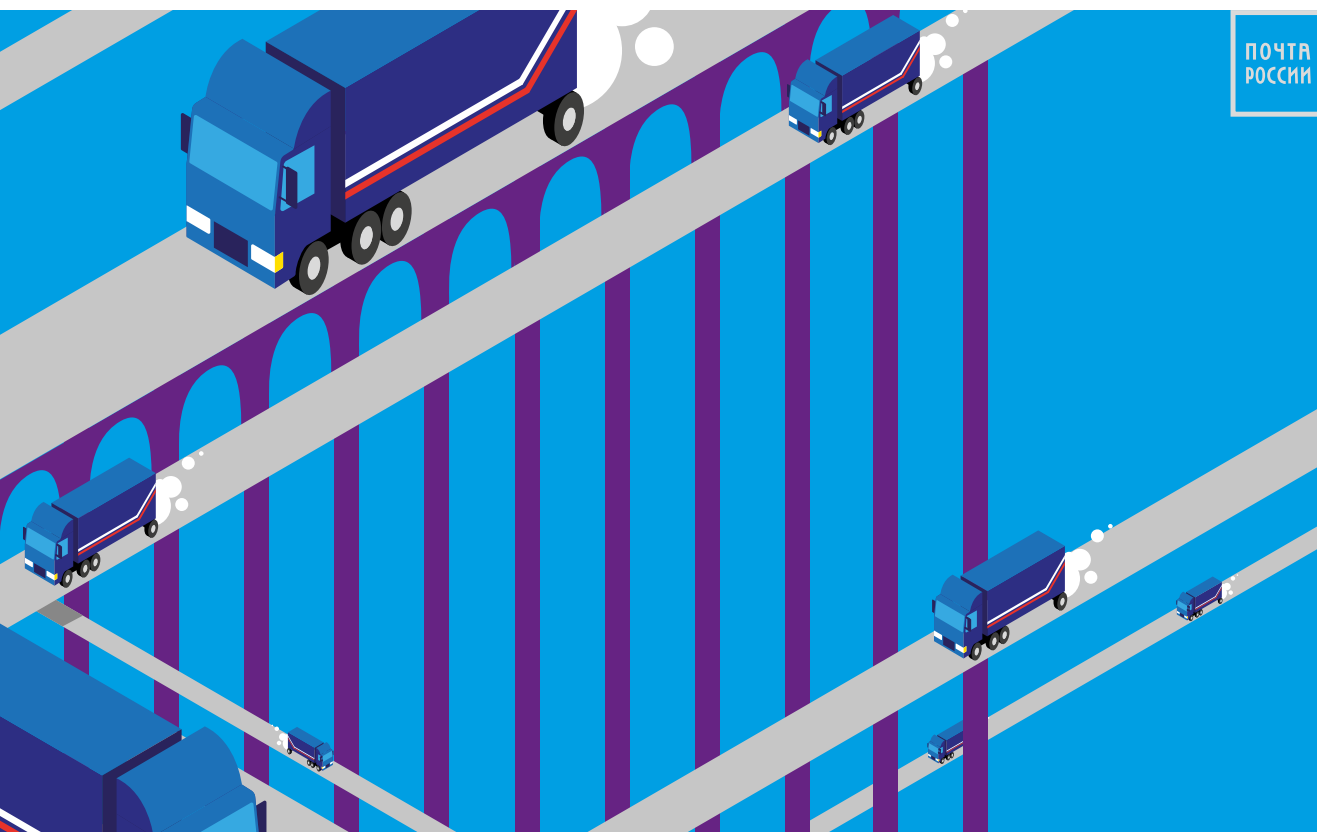
В рамках трансформации объединены три службы, которые на протяжении 12 лет существовали как отдельные

предприятия — службы экспресс-доставки EMS, Главный центр магистральных перевозок (включая его региональные подразделения) и автоматизированные сортировочные центры.

Действующая модель была признана малоэффективной в современных реалиях Почты. Более того — она существенно замедляла процесс перевозок и доставки почты из-за многократного дублирования функций этих подразделений и УФПС — филиалов Почты России в регионах.

Объединение подразделений в Блок логистики дали эффект не только в плане ускорения доставочных процедур, но и в экономии средств и ресурсов всего предприятия.

Система управления почтовым транспортом (TMS), выстраиваемая с 2015 года, позволит более эффективно



осуществлять планирование расписаний перевозок между узлами почтовой сети и их ежедневную корректировку. Система моделирования региональной почтовой логистики в конечном итоге покажет оптимальные режимы работы объектов и количество почтовых обменов для эффективной загрузки производственных мощностей.

Это позволит выбирать виды транспорта в зависимости от контрольных сроков и объемов перевозки почты, а также способы и глубины сортировки с учетом разницы в скорости и стоимости обработки транзитных емкостей.

До конца 2015 года настройка моделей магистральной логистики будет осуществлена в четырех почтовых макрорегионах — Москве и Московской области, Центре, Урале и Северо-Западе. Это позволит выйти на минимальные сроки доставки почты от ОПС отправления до ОПС получения

Алексей Скатин

Заместитель генерального
директора Почты России
по блоку логистики

проект	
RFID	
дата пилота проекта	сроки тиражирования
2014	2015–2016
зона внедрения проекта	
	
индикатор проекта	
+10% повышение производительности труда почтовиков	



RFID: НАНОТЕХНОЛОГИИ НА ПОЧТЕ

Почта России и РОСНАНО совместно внедряют нанотехнологии

В рамках первого этапа сотрудничества Почта России при поддержке Всемирного Почтового Союза (ВПС) протестировала применение RFID-технологии для международных отправок. Благодаря этой инновации национальный почтовый оператор получил возможность усилить контроль прохождения входящей международной корреспонденции, в том числе нерегистрируемой, на всех этапах доставки. Также за счет автоматизации технологических операций и процесса оформления документов применение RFID-технологии поможет Почте России сократить затраты.

В 2014 году RFID-оборудованием были оснащены 12 объектов почтовой связи, налажена передача полученных данных в систему Международного бюро ВПС, организован Национальный центр мониторинга.

Результаты тестирования системы показали, что RFID-технология может быть эффективна для контроля цепочки доставки почтовых отправок и внутри страны. Ее масштабирование по России позволит повысить производительность труда почтовиков по отдельным операциям более чем на 10%.

На втором этапе RFID-оборудованием будут оснащены 15 объектов почтовой инфраструктуры в крупнейших городах России.

Это даст возможность контролировать внутренние почтовые потоки, выявлять и устранять «узкие места» в логистической цепочке и сокращать сроки доставки.

RFID-оборудование применяется для автоматической регистрации почтовых отправок с вложенными в них радиочастотными метками. Это позволяет контролировать сроки прохождения



всех видов отправок и сократить операционные расходы.

«На протяжении года наши специалисты совместно проверяли эффективность применения нанотехнологических решений непосредственно в ключевых рабочих процессах Почты России. И пришли к общему выводу, что отслеживание почтовых отправок важный, но только первый этап на пути к более тесному взаимовыгодному сотрудничеству, к внедрению других нанотехнологий для создания Глобальной системы мониторинга, которая существенно повысит качество работы почтового ведомства в интересах миллионов людей», – отметил Анатолий Чубайс.

Технология отслеживания корреспонденции по RFID-меткам доказала на практике свою эффективность, поэтому мы приняли решение о ее распространении на внутрироссийские отправления. Это позволит нам еще более тщательно отслеживать прохождение почты по маршрутам, повысить сохранность почтовых отправок и улучшить сроки их доставки

Алексей Скатин

Заместитель генерального
директора Почты России
по блоку логистики

проект	
Центры выдачи и приема посылок	
дата пилота проекта	сроки тиражирования
2014	2015–2016
зона внедрения проекта	
	
индикатор проекта	
500 ЦВПП в 50 крупнейших городах	



ПОСЫЛКА ЗА ТРИ МИНУТЫ

Главное достоинство круглосуточных центров выдачи посылок — в значительном ускорении и удобстве обслуживания клиентов

Новый формат работы Почты России в пилотном режиме впервые был опробован в Санкт-Петербурге. Три отделения почтовой связи (в Адмиралтейском, Калининском и Красногвардейском районах города) начали выдавать посылки 24 часа в сутки еще в конце 2013 года. Работа в тестовом режиме показала, что на получение корреспонденции у клиентов уходит до трех минут.

В 2014–2015 году Почта России продолжила открывать ЦВПП в крупных городах России.

До конца 2015 года предприятие рассчитывает выйти на показатель в 180 ЦВПП, а по итогам 2016 года достигнуть цифры в 500 ЦВПП в 50 крупнейших городах России

Каждый центр выполнен как небольшой логистический узел. Поступившее в центр почтовое отправление реги-

стрируется и сразу адресуется в конкретную ячейку склада с записью в информационной системе. Это позволяет практически мгновенно найти любое отправление. Для эффективной работы центров внедрены сервисы информирования и уведомления клиентов по электронной почте и СМС. Теперь, написав один раз заявление, клиенты могут получать уведомления о любой регистрируемой корреспонденции, поступающей на их имя и адрес.

Кстати, именно открытие центров выдачи и приема посылок позволило запустить еще одну новую услугу — доставку посылок до дверей клиента, так называемый сервис «последней мили».

Объединив услугу выдачи посылок в одном месте, каждый центр обрабатывает объем, который ранее распределялся по 10–15 отделениям почтовой связи



Все это позволяет выдавать практически все посылки в течение двух-трех дней после их поступления в почтовое отделение.

При этом 80% отправок уже выдаются в первые дни после их поступления в центр выдачи. Сам центр готов выдавать корреспонденцию практически сразу после поступления, но получатели ориентируются на то время, которое им удобнее, тем более что до 30 дней посылки в центре хранятся бесплатно. Пик выдач приходится на вторую половину четверга и пятницу.

Теперь, чтобы получить или отправить посылку, клиентам Почты России не требуется стоять в очередях или подстраиваться под время работы отделения. Благодаря внедрению адресной системы хранения на получение посылки требуется не более трех минут. Мы решаем самую актуальную в последние годы проблему очередей в отделениях

Сергей Малышев

Заместитель генерального
директора Почты России по
посылочному бизнесу и бизнесу
экспресс-доставки

проект

E-Commerce

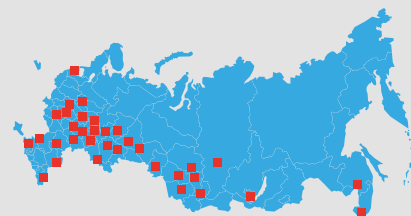
дата пилота
проекта

04.2015

сроки
тиражирования

2015–2016

зона внедрения проекта



индикатор проекта

145

городов к 2016 году
будут подключены
к проекту



ОНЛАЙН-ПРОРЫВ ОФФЛАЙН-ОПЕРАТОРА

Рынок e-commerce получил уникальные
предложения Почты России

Корпоративные клиенты Почты России, ежемесячный объем доставки которых превышает 1000 отправок, смогут отправлять посылки весом до 5 кг по фиксированным ценам с гарантированными сроками доставки — такой, казалось бы, технический посыл почтового оператора рынку стал одной из ключевых клиентских инноваций последних двух лет.

Новые продукты Почты России «Посылка онлайн» и «Курьер онлайн» позволили значительно упростить взаимодействие интернет-магазинов с почтовым оператором, сократить сроки доставки заказов и обеспечить гарантированное качество услуг при минимальной цене.

Отправления принимаются партиями, проходят приоритетную обработку в автоматизированном сортировочном центре в Подольске и доставляются во

все основные крупные города России, на которые приходится до 70% рынка электронной коммерции.

Представители небольших интернет-магазинов готовы рассматривать услуги «Посылка онлайн» и «Курьер онлайн» как запасной вариант доставки. Так, SEO интернет-магазина товаров для активного отдыха MyBestWeekend Антон Коломыцев видит в инициативе Почты верное решение: «Предложение достаточно интересное, мы его обязательно будем использовать». Основатель и SEO интернет-магазина спортивного питания Western Builders Михаил Поликарпов отметил эволюцию «Почты» в части клиентского сервиса: «Условия выглядят существенно лучше, чем текущие. Особенно радует курьерская служба, которая по предложенной стоимости сможет в значительной степени решить проблему очередей в отделениях при получении посылок».

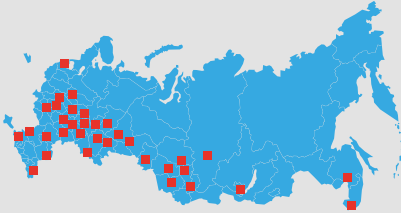
Кстати, клиенты нового сервиса Яндекс.Доставка смогут воспользоваться услугами «Посылка-онлайн» и «Курьер-онлайн» от Почты России, даже если объемы их отправок не отвечают минимальным требованиям почтового оператора.

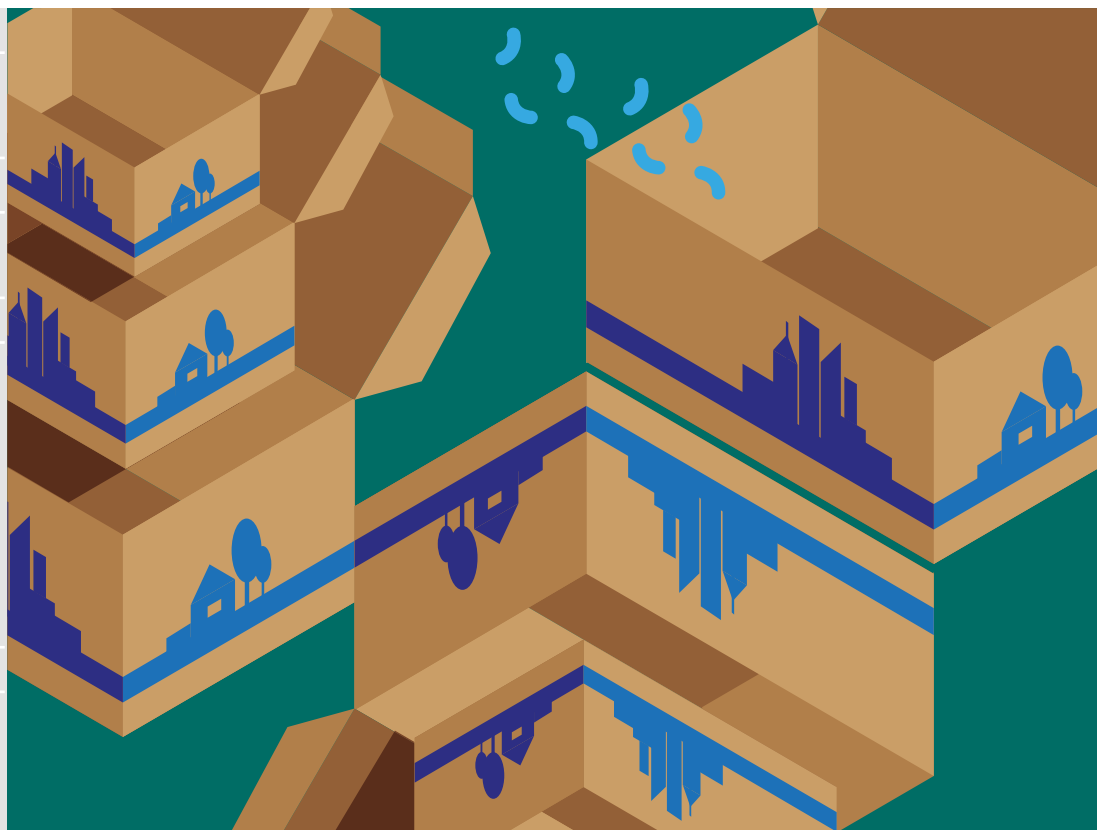
Объемы будут агрегироваться, для магазинов не будет ограничений в количестве доставок через сервис и, что крайне важно, сроки оплаты товаров сократятся с 2-3 недель до нескольких дней.

При разработке новых услуг Почта России учитывала современные рыночные требования, предъявляемые участниками рынка дистанционной торговли, в том числе и удобный сервис. Мы предлагаем фиксированную, очень низкую, стоимость услуг и минимальные сроки доставки из Москвы в крупные города, которые являются основными рынками сбыта для компаний интернет-торговли

Сергей Малышев

Заместитель генерального
директора Почты России по
посылочному бизнесу и бизнесу
экспресс-доставки

проект	
Новая упаковка	
дата пилота проекта	сроки тиражирования
06.2015	2015–2016
зона внедрения проекта	
	
индикатор проекта	
5 секунд	время сборки новой посылочной коробки



УПАКОВАННАЯ ИННОВАЦИЯ

Новые коробки для упаковки посылок сделаны максимально удобными для клиентов

Почта России презентовала в Startup Village в Сколково новые коробки для упаковки посылок. Они появятся в пилотных отделениях Почты России уже в этом году, а затем — и по всей стране.

Используемые ранее форматы посылочной тары по признанию клиентов и самих почтовых работников устарели и морально и технологически. Более того, как неоднократно подчеркивало руководство Почты России, они были сложны в эксплуатации. Возникла даже коммерческая услуга по сбору почтовой коробки и правильному оформлению ее к отправке. Услуга стоила недорого, но сам факт ее существования подтолкнул профильные подразделения национального почтового оператора к пересмотру всего товарного ряда и функциональности этого аспекта почтовой деятельности.

В отличие от прежней, новую почтовую коробку можно сложить всего за 5 секунд.

Коробка выполнена в эко-дизайне из прочного картона, что исключает ее повреждения при транспортировке.

При разработке конструкции и выборе оптимальных размеров для коробок Почта России ориентировалась на передовой опыт ведущих мировых почтовых операторов.

Эко-дизайн новых почтовых коробок был разработан внутренним подразделением предприятия. Он предполагает минимальное окрашивание картона в один цвет, что позволяет снизить затраты на производство по сравнению с прежними коробками.

На новых коробках изображены силуэты города и села как символ того, что Почта России работает по всей территории страны, доставляя почту даже в самые отдаленные ее регионы.

Кроме того, на упаковку нанесена удобная разметка для размещения адресного бланка и логотип Почты России.



Новые виды упаковки будут входить в стоимость продуктов «Посылка Стандарт», «Посылка Курьер», «Посылка Экспресс», которые Почта России планирует внедрить в отделениях нового формата, а затем и по всей стране.

Помимо этого, клиенты Почты России смогут, как и прежде, отправлять посылки в собственной упаковке.



В отделениях будут представлены четыре самых востребованных нашими клиентами размера коробок. Все они будут находиться в зонах самообслуживания, что позволит значительно ускорить процесс подготовки отправления к пересылке

Сергей Малышев

Заместитель генерального
директора Почты России
по развитию посылочного
бизнеса и экспресс-доставки

проект

www.pochta.ru

дата пилота
проекта

2015

сроки
тиражирования

2015–2016

зона внедрения проекта



индикатор проекта

1 млн

обслуживаемых
запросов в день



ПОРТАЛ В БУДУЩЕЕ

На смену информационному сайту Почты России приходит сервисный портал

Почта России запускает новую версию своего сайта. Посетителей ожидает простая и лаконичная навигация, пошаговый поиск необходимых услуг и интерактивные подсказки.

Тематически сайт разделен всего на несколько блоков: отправка писем, посылок, денежных переводов

Чтобы узнать стоимость отправки письма, посылки или денежного перевода, клиенту не потребуется больше искать нужную информацию, переходя с одной страницы сайта на другую, скачивая таблицы с тарифами и т.д. Сайт сам предложит варианты доставки и рассчитает ее стоимость.

Также на сайте широко представлены сервисы для выполнения типовых операций, что позволит клиентам значительно сэкономить время при посещении почтовых отделений. Выбирая нужные опции, можно заказывать почтовые услуги (например, доставку

мелких пакетов почтальоном на дом), заранее распечатывать почтовые бланки. Упрощается отслеживание доставки писем и посылок, облегчен механизм получения квалифицированной помощи и консультации по услугам.

Всего посетителей портала ожидает несколько десятков полезных функций. В перспективе, помимо почтовых услуг, на выгодных условиях можно оформить страховой полис или, не выходя из дома, воспользоваться популярными финансовыми услугами Почты.

Так, находясь в любой точке России и мира, клиенты Почты России смогут рассчитать стоимость денежного перевода, перевести средства с одной банковской карты на другую, и в почтовые отделения по всей России — для выплаты получателю наличными. Планируется добавление еще нескольких сервисов: регулярные платежи за ЖКУ, оплата штрафов, мобильной связи или налоговых сборов.



Разработчики нового официального сайта Почты России коренным образом изменили не только его «видимую» часть, но и саму архитектуру, что повлияло на быстродействие системы

Ежедневно главный интернет-ресурс Почты России посещает порядка 400-600 тысяч уникальных посетителей. Успешное нагрузочное тестирование показало, что новый сайт готов как к ежесуточному обслуживанию миллионов запросов, так и к сезонному увеличению их количества.

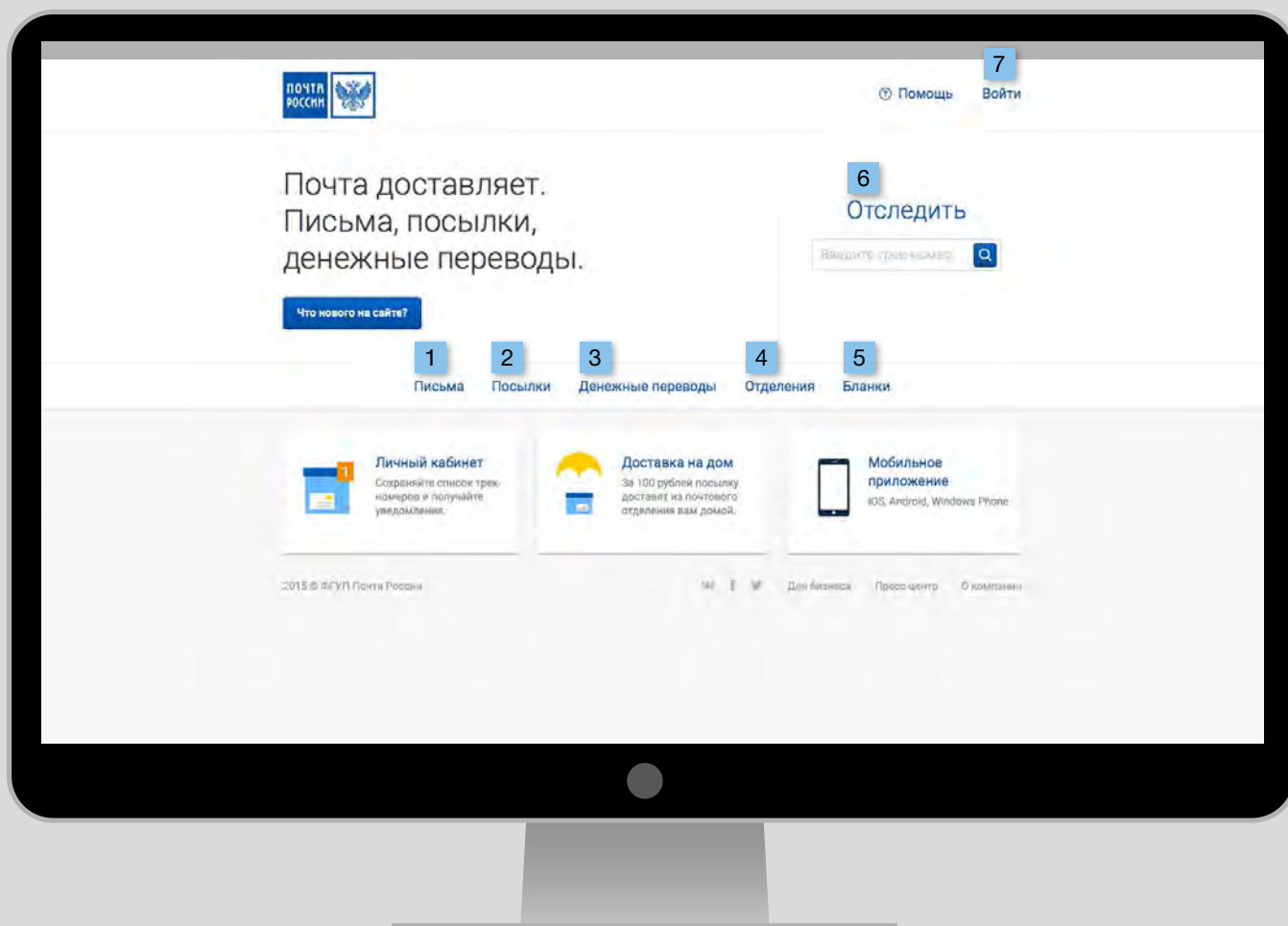
Взамен сугубо информационного портала, где пользователь мог только узнать что-нибудь про Почту и ее услуги, мы запускаем сервисный портал, где он сможет эти услуги получить. Мы стремимся перенести в онлайн канал все сервисы, которые могут быть полностью или частично предоставлены клиенту дистанционно, без необходимости посещать отделение почтовой связи

Родион Шишков

Заместитель генерального директора Почты России по развитию государственных услуг и новых продуктов

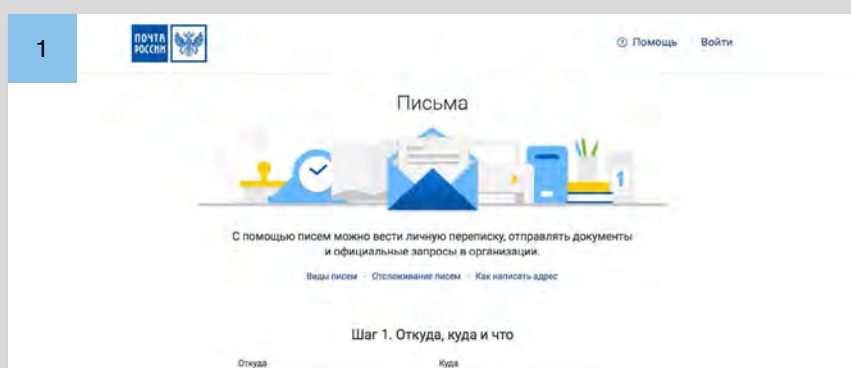


О том, что нужно знать о РОСНТА.RU — на следующих страницах



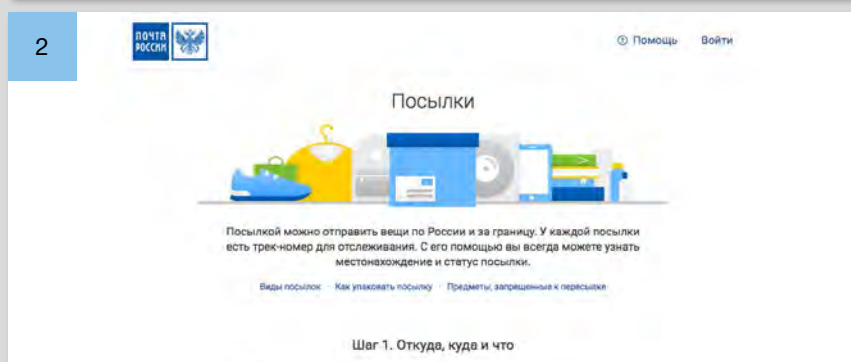
FACEBOOK

поделись своими предложениями и идеями по развитию сайта



ПИСЬМА

просто укажи адрес, выбери способ доставки, узнай стоимость и срок пересылки своего письма и заполни бланк онлайн



ПОСЫЛКИ

введи адрес, выбери способ доставки, узнай стоимость и срок пересылки твоего отправления и заполни бланк онлайн

3

[Помощь](#) [Войти](#)

Денежные переводы



Простой и быстрый способ передать деньги в тысячи населенных пунктов России и зарубежья. Перевод по России можно получить в почтовом отделении или с доставкой на дом. За рубежом – в пунктах выдачи.

[Виды денежных переводов](#) · [Экспресс-перевод Форекс](#) · [Почтовый перевод](#)

Шаг 1. Откуда, куда и сколько

4

[Помощь](#) [Войти](#)

Почтовые бланки



Вы можете заполнить необходимые бланки в отделении, но гораздо быстрее заполнить их на сайте и распечатать заранее.

Отправления по РФ

Адресный ярлык ф. 7-а

Сопроводительный адрес ф. 116

Адресный ярлык ф. 7-п

Извещение ф. 22

5

[Помощь](#) [Войти](#)

Поиск отделений

В любом отделении Почты России можно отправить письма, посылки, переводы по России и за границу. Крупногабаритные посылки, отправления EMS и экспресс-переводы – только в специализированных отделениях.

[Допустимые габариты посылок](#) · [Другие услуги в отделениях](#)

Где искать?



Работает круглосуточно 24/7

Работает в выходные

Посылки от 20 кг или крупногабаритные

[Отправления EMS](#)[Экспресс-переводы «Форекс»](#)[Экспресс-переводы Western Union](#)

Индекс по указанному адресу: 142784

6

[Помощь](#) [Войти](#)

Отслеживание



[Как узнать трек-номер](#) · [Получение отправлений](#) · [Отслеживание отправлений](#)



Зарегистрируйтесь, чтобы сохранять трек-номера и получать уведомления.

[Зарегистрироваться](#)

7



Вход

[Войти](#)[Забыли пароль?](#)[Зарегистрироваться](#)

ДЕНЕЖНЫЕ ПЕРЕВОДЫ

укажи адрес и сумму, выбери способ получения денежного перевода, узнай тариф и сроки его доставки



БЛАНКИ

если ты знаешь какой бланк тебе нужен, введи данные и заранее распечатай его перед походом на почту



ОТДЕЛЕНИЯ

найди нужное почтовое отделение, узнай график его работы и перечень оказываемых услуг



ОТСЛЕДИТЬ

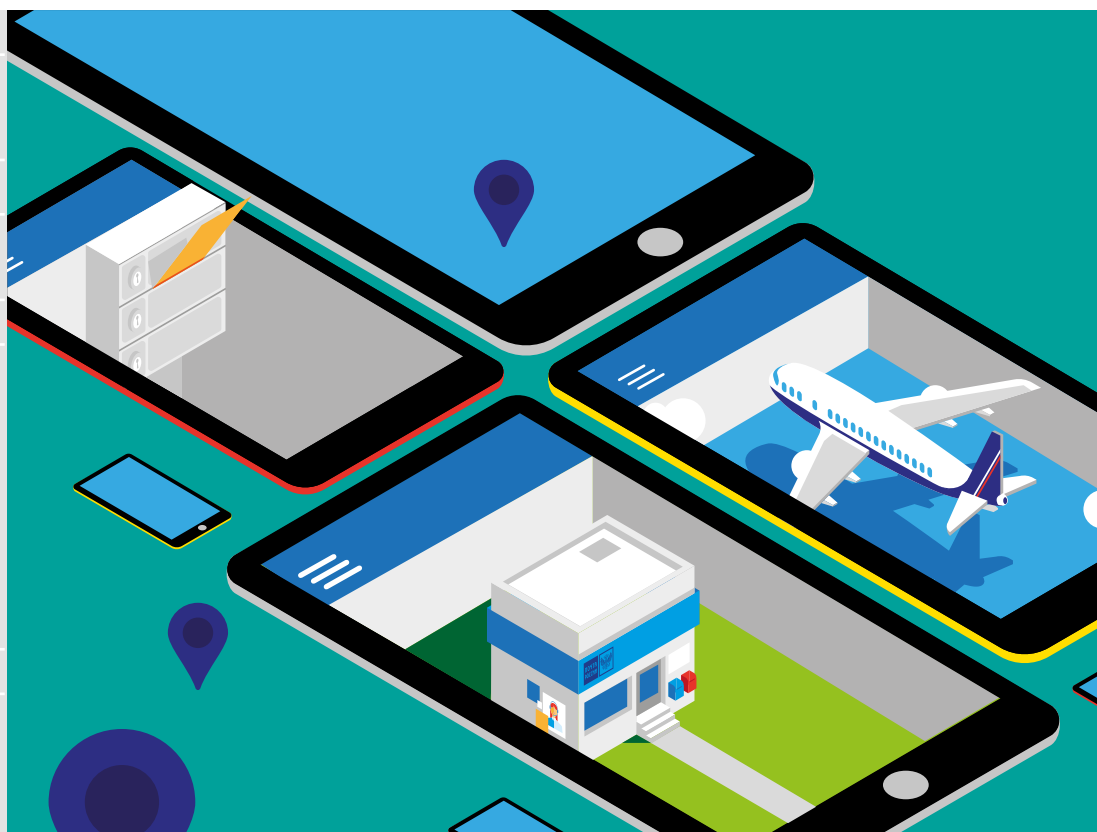
введи трек-номер своего отправления и узнай, на каком этапе доставки оно находится



КАБИНЕТ

сохраняй трек-номера и получай уведомления о статусе каждой посылки

проект	
Мобильное приложение	
дата пилота проекта	сроки тиражирования
2014	2014–2015
зона внедрения проекта	
	
индикатор проекта	
>1,5 млн пользователей	



СМАРТ-ПОЧТА

Более полутора миллионов пользователей пользуются новым мобильным приложением Почты России

Мобильное приложение дало клиентам возможность отследить свое отправление в режиме онлайн со своего смартфона, используя понятную и прозрачную систему названий статусов и подсказок по ним.

Для тех, кому необходимо отслеживать несколько отправок, предусмотрена возможность не только сохранять в памяти устройства их номера, но и давать им собственные названия, чтобы одним кликом получать информацию по статусу каждого из отправок.

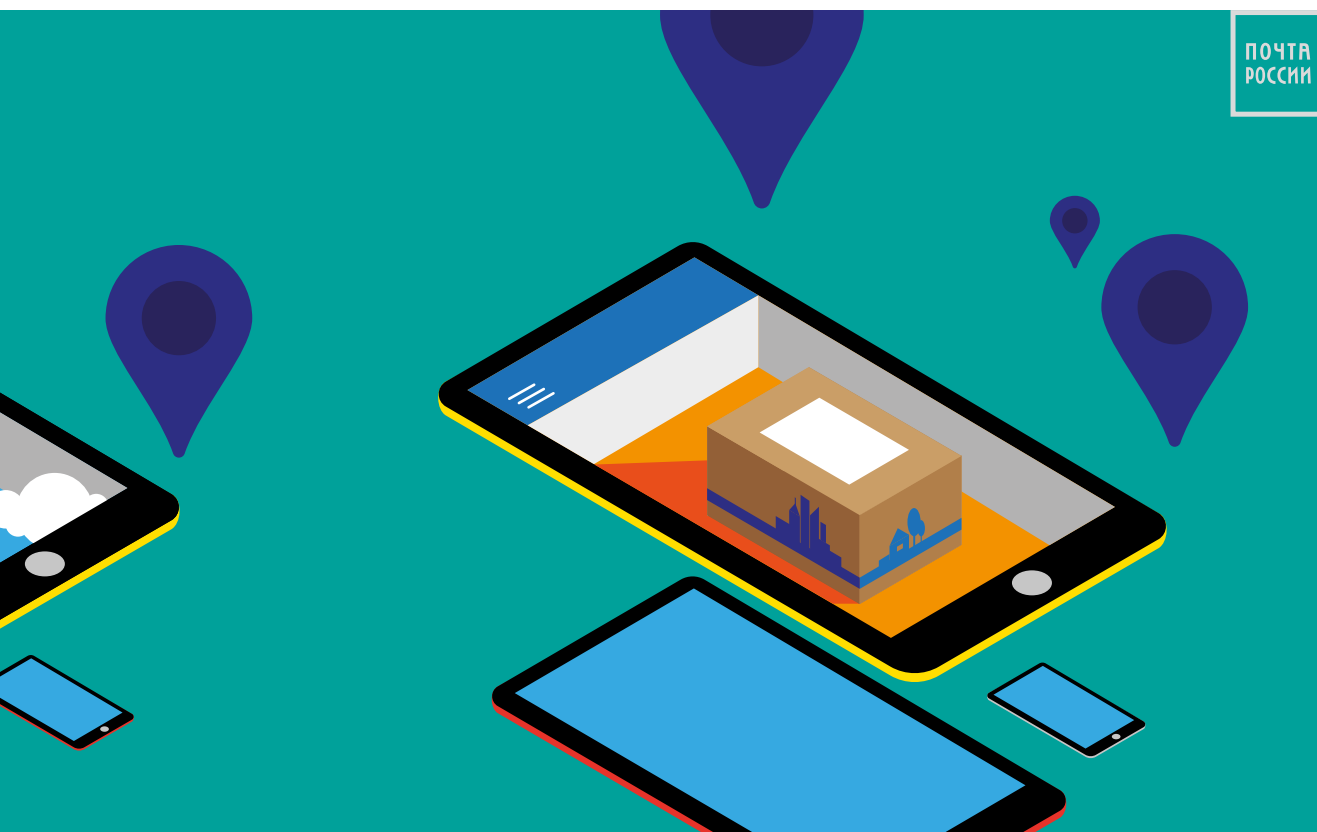
В качестве дополнительных возможностей реализован сервис поиска ближайшего отделения почтовой связи и оценки качества работы отделения.

Уже за первые два дня после запуска приложения произошло 7880 скачиваний для Apple и 2472 скачиваний для Android.

Благодаря конструктивному диалогу, который сложился с пользователями тестовой версии приложения, менеджмент Почты России принял решение и в дальнейшем развивать мобильные сервисы, направленные на повышение комфорта потребителей при использовании почтовых услуг. Тестовый период работы приложения продлился до 30 апреля 2014 года, после чего было выпущено обновление, улучшающее работу сервиса.

В мае 2015 года было запущено мобильное приложение и для смартфонов на операционной системе Windows.

Сегодня пользователи в целом положительно оценивают возможности нового приложения. Так, по многочисленным просьбам клиентов (число которых перевалило за полтора миллиона), было добавлено push-уведомление о доставке посылок, оповещения о движении



отправлений (независимо от их количества), определение вида отправления (посылка или письмо), суммы наложенного платежа и т.д. Кроме того, приложение «умеет» сканировать штрих-код отправления, который позволяет не только отследить его прохождение, но и ускорить его получение в почтовом отделении — оператор может отсканировать его прямо с экрана смартфона и увидеть подробную информацию о его местонахождении в отделении.

Помимо этого, для пользователей из Москвы и Санкт-Петербурга добавился сервис заказа доставки мелких пакетов почтальоном на дом.

Мобильное приложение создается исключительно для удобства клиентов, поэтому главная оценка нашей работы — это отзывы пользователей приложения. По оценкам пользователей на AppStore и GooglePlay приложение Почты России получило 5 баллов из 5 возможных

Родион Шишков

Заместитель генерального
директора Почты России
по развитию государственных
услуг и новых продуктов

проект	
Почтовый ящик	
дата пилота проекта	сроки тиражирования
06.2015	2015–2020
зона внедрения проекта	
	
индикатор проекта	
143 127	
почтовых ящиков будут поэтапно заменены	



«ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА» ПОЧТЫ РОССИИ

По всей стране будет установлено более
143 тысяч новых почтовых ящиков

В настоящее время износ ящиков составляет порядка 80%, что предполагает их замену в течение ближайших 3-5 лет.

Новые почтовые ящики просты и экономичны. Небольшие по габаритам (ширина — 380 мм, высота — 550 мм, глубина — 250 мм) и легкие по весу они изготовлены из листового металла, окрашены прочной порошковой краской.

Три цвета обозначают корреспонденцию разного типа: традиционный синий — для отправки писем по всей России, красный — для корреспонденции по городу, желтый — для экспресс-отправлений первого класса

Конструкция ящика обеспечивает разные варианты выемки корреспонденции — вручную и с помощью специальной рамки (механической или с чипом).

Разработку конструкции и технического прототипа ящика осуществила Студия Артемия Лебедева.

«Для Студии Лебедева создание нового почтового ящика представляло прежде всего общественный, а не коммерческий интерес. Работы по разработке его конструкции, а также требований к материалам и производству длились более года. Мы проанализировали опыт всех ведущих мировых почтовых администраций, а также изучили характеристики разных материалов, проведя целую серию тестов на износостойкость», — отмечает Анастасия Прищепа, руководитель отдела промышленного дизайна Студии Артемия Лебедева, которая входила в команду разработчиков нового ящика.

Почтовая новинка стала не только функциональным инструментом, но и арт-символом. В частности, образ нового почтового ящика использован на серии уникальных открыток «из лета»,



разработанных дизайнером Почты России Иваном Сиденко и выпущенных к мероприятиям, которые проходили в столице.

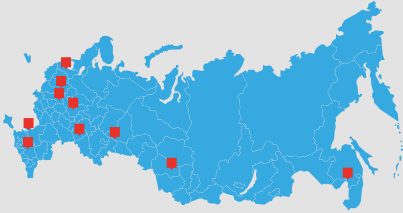
Среди них московский фестиваль садов и цветов Moscow Flowers Show, выставка-иллюзия «Алиса в Стране чудес», XII Международный авиационно-космический салон МАКС-2015 и другие.

Открытку с изображением дизайнерской «версии» почтового ящика каждый посетитель этих мероприятий мог совершенно бесплатно отправить в любую точку страны из специального почтового пункта, размещенного в гостевой зоне

Учитывая большое количество почтовых ящиков, подлежащих замене по всей стране, мы разработали специальную модель, дешевую в производстве, долговечную и удобную в эксплуатации. Ее внедрение обойдется Почте России на 30% дешевле прежних образцов, что позволит значительно сэкономить средства предприятия

Сергей Тимошин

Заместитель генерального
директора Почты России
по операционному управлению

проект	
Почтовые отделения будущего	
дата пилота проекта	сроки тиражирования
06.2015	2015–2016
зона внедрения проекта	
	
индикатор проекта	
5 мин.	среднее время контакта посетителя с оператором в почтовом отделении



ПОЧТА БУДУЩЕГО

До конца года почтовые отделения нового формата появятся во всех крупнейших городах страны

Первыми почтовые отделения будущего «посетили» вице-премьер Аркадий Дворкович, министр связи и массовых коммуникаций РФ Николай Никифоров и все участники конференции Startup Village в Сколково, принявшие участие в виртуальном туре по отделению.

В зависимости от размера помещений, количества обслуживаемых клиентов и их потребностей конфигурации почтовых отделений будут разными. В крупных городах в отделениях Почты России появятся зоны круглосуточного обслуживания. Также будут запущены дополнительные центры выдачи и приема посылок и обслуживания юридических лиц.

В малых населенных пунктах и на селе опробуют гибкие графики работы, удобные для клиентов. Здесь также протестируют расширение возможностей обслуживания на дому — от доставки посылок до оснащения почталлонов мобильными терминалами для оплаты услуг.

В почтовом отделении нового формата появится зона 24/7, в которой расположатся почтоматы для самостоятельного получения отправлений, платежные терминалы и банкоматы с функцией выдачи наличных

Для распределения клиентских потоков внутри отделений заработает система электронной очереди и специализированные окна.

Учитывая ежегодное кратное увеличение объемов международных отправок, которые доставляет Почта России, зона отправки и получения посылок в отделении будущего выделена отдельно и переведена на формат самообслуживания. Она предполагает как наличие почтоматов, так и возможность самостоятельно упаковать свое отправление в быстро складывающуюся коробку на специальном столе и



заполнить упрощенный бланк нового формата. Аналогичное решение будет внедрено и для отправки письменной корреспонденции.

Розничная торговля будет сосредоточена в отделении в специально выделенной зоне непосредственно в клиентском зале

По принципу супермаркетов здесь разместятся полки с газетами и журналами, книгами, канцелярскими товарами и, конечно, почтовой продукцией — открытками, конвертами, марками. В малых населенных пунктах и на селе клиенты также смогут приобрести в данной зоне товары первой необходимости.



Задача пилотных отделений — отточить механизм «работы по-новому». Речь идет, в первую очередь, о кардинальном изменении всего процесса и технологии взаимодействия с клиентами, повышении качества и скорости обслуживания, внедрении современного удобного формата предоставления услуг

Сергей Тимошин

Заместитель генерального
директора Почты России
по операционному управлению

→
Как будет выглядеть ОПС будущего —
смотрите на следующих страницах

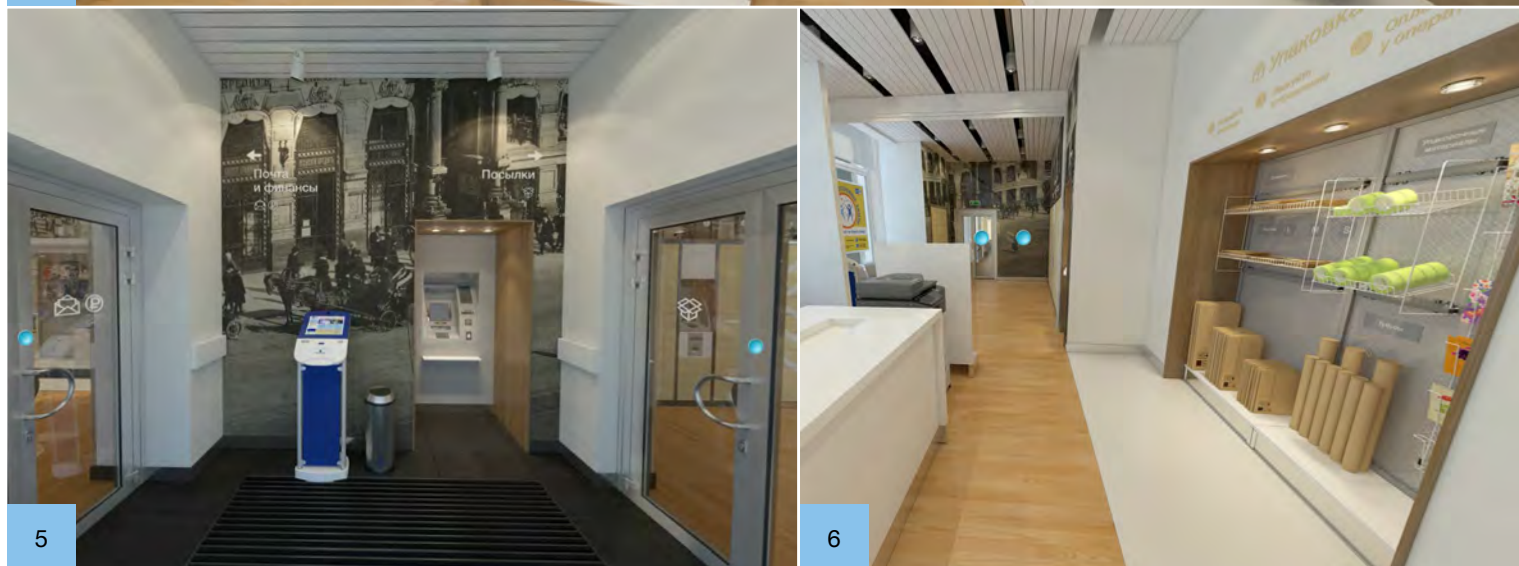


48

1



3



5

6

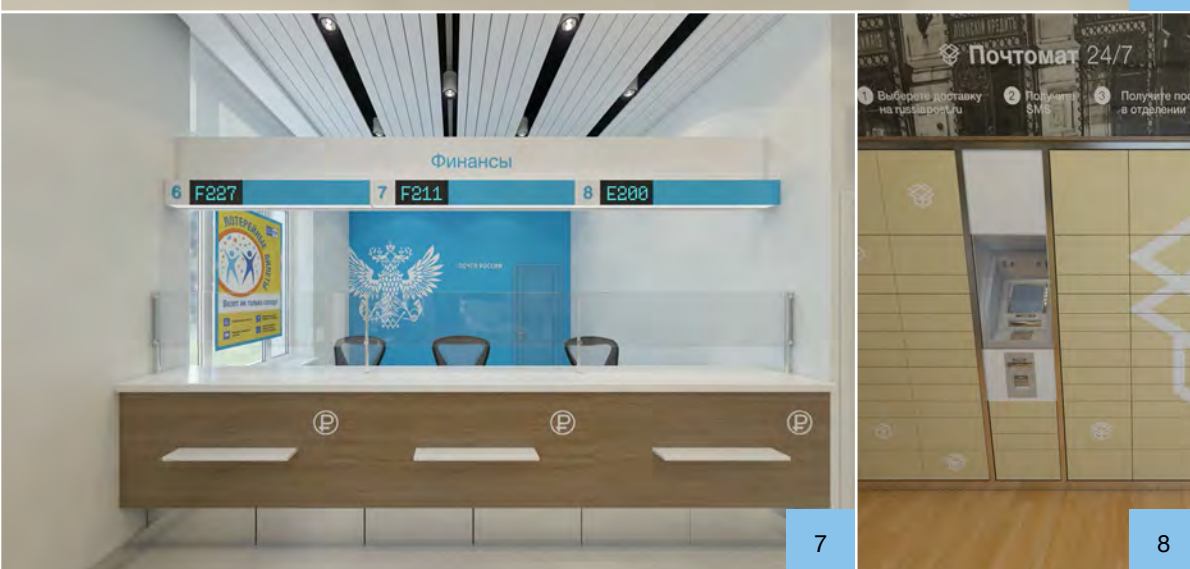


2

49



4



7



8

1 Прием и выдача посылок отделены от основного клиентского зала с целью сокращения времени обслуживания клиентов

2 Зона продажи периодической печати. Издания размещены максимально доступно для покупателей

3 Основной клиентский зал оформлен в светлых тонах

4 Над каждым местом оператора — табло электронной очереди

5 Зона 24/7 будет открыта для клиентов круглосуточно

6 Упаковка почтовых отправлений переведена в зону самообслуживания и максимально упрощена

7 Для банковских операций выделены специальные окна

8 Почтоматы в ОПС будущего доступны круглосуточно

проект	
Стандарты качества обслуживания клиентов	
дата пилота проекта	сроки тиражирования
2014	2015–2016
зона внедрения проекта	
	
индикатор проекта	
+33% положительных отзывов о работе Почты России	



СТАНДАРТЫ УСПЕШНОСТИ

Почта России разработала системный подход к улучшению качества обслуживания клиентов

Несмотря на постоянный рост количества отправок, Почта России получает все меньше жалоб от клиентов. По итогам 2014 года поток пересылки вырос на 40%, при этом жалоб стало меньше на треть, а количество положительных отзывов выросло в три раза.

Этих показателей Почте России удалось достичь, в том числе, благодаря развитию различных каналов обратной связи и масштабному внедрению системы стандартов качества обслуживания.

Сегодня клиенты Почты России могут уточнить информацию, отследить свое отправление или оставить отзыв о работе почтового отделения в едином контактном центре — по телефону бесплатной «горячей линии», через электронную почту, при помощи онлайн-консультанта на сайте, в мобильном приложении, а также в официальных группах Почты России в социальных сетях.

Новые стандарты обслуживания клиентов внедряются и в отделениях.

Пилотный проект, реализованный во Владимирском филиале Почты России с августа по ноябрь 2014 года, позволил уже на первых этапах улучшить на 18% показатель качества обслуживания и на 10% — скорости

«Действовавшая ранее «пассивная» модель обслуживания не отвечала ни текущим задачам Почты России, ни потребностям клиентов. Наша главная цель — кардинально изменить подход сотрудников почтовых отделений к обслуживанию, привести качество сервиса в соответствие лучшим мировым практикам. По результатам пилотных проектов мы выработали образцовую модель обслуживания клиентов, которую будем тиражировать на всю сеть почтовых отделений», — подчеркивает Инесса Галактионова.

Не последним фактором, влияющим на повышение клиентоориентирован-



ности, является привлечение на Почту России молодежи. Сегодня здесь работают более 5 300 студентов и более 70 000 молодых сотрудников в возрасте до 30 лет. Предприятие предоставляет студентам возможность пройти стажировку, попробовать свои силы на производстве. Многие молодые специалисты продолжают работу в компании и после получения диплома.

На данный момент на Почте трудятся около 2,3 тысяч выпускников вузов и 1,2 тысяч выпускников средне-специальных учебных заведений 2013–2015 гг.

Почта России — второй работодатель страны, который объединяет один из самых больших трудовых коллективов — более 300 тысяч почтовых работников. При этом порядка 30% — сотрудники пенсионного и предпенсионного возраста, и для нас очень важно растить им достойную смену из молодого поколения почтовых работников, которые смогут перенять опыт и знания своих старших коллег

Татьяна Рябова

Заместитель генерального директора Почты России по управлению персоналом, организационному развитию и внутренним коммуникациям

проект	
1С	
дата пилота проекта	сроки тиражирования
2012	2015
зона внедрения проекта	
	
индикатор проекта	
50 000	
сотрудников будут подключены к 2016 году	



1САМЫЙ МАСШТАБНЫЙ!

Проект по внедрению 1С:Предприятие на Почте не имеет аналогов в России

Успешное завершение проекта по внедрению автоматизированной системы 1С позволит Почте России перейти на единую методологию оперативного, бухгалтерского и налогового учета для всех подразделений предприятия по всей стране.

Учитывая разветвленную филиальную сеть Почты и специфику отрасли, по сложности и охвату данный проект стал самым масштабным внедрением 1С в России.

На поэтапное внедрение и массовое тиражирование системы 1С на предприятии понадобилось в общей сложности три года.

Сегодня количество пользователей уже составляет более 40 тысяч человек, всего же к 1С будут подключены порядка 50 тысяч сотрудников.

Помимо единой методологии бухгалтерского и налогового учета, а также расчета заработной платы, внедрение «1С: Предприятия» на Почте позволило сформировать единые правила продаж и оказания услуг в отделениях, оперативно управлять запасами ТМЦ, обеспечить своевременный контроль и анализ показателей коммерческой деятельности.

Для успешной реализации проекта был разработан и внедрен программный комплекс на базе типовых конфигураций системы «1С: Предприятие 8», архитектура которой позволяет поддерживать единую конфигурацию в филиалах и централизованное ведение необходимой справочной информации.

«При внедрении использовался подход, который позволил, не нарушая архитектуру, логику и принципы работы типовых решений «1С», реализовать функционал системы с учетом специфики бизнес-процессов национального почтового оператора», — отметил директор фирмы «1С» Борис Нуралиев.

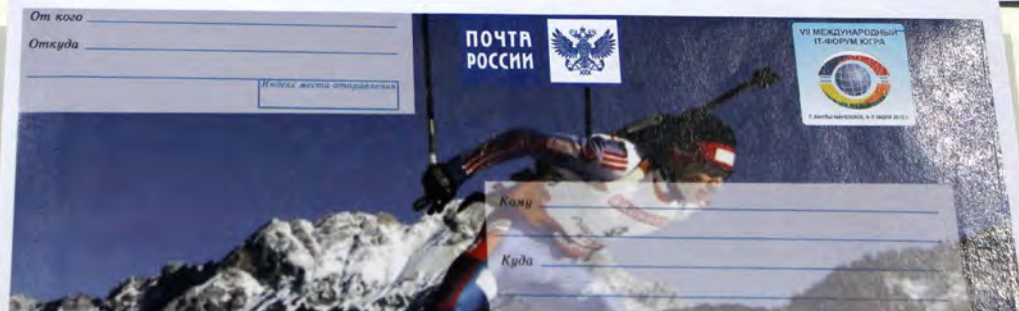
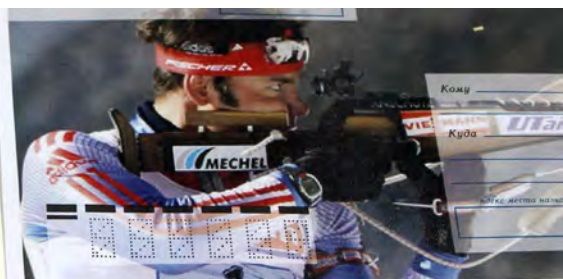
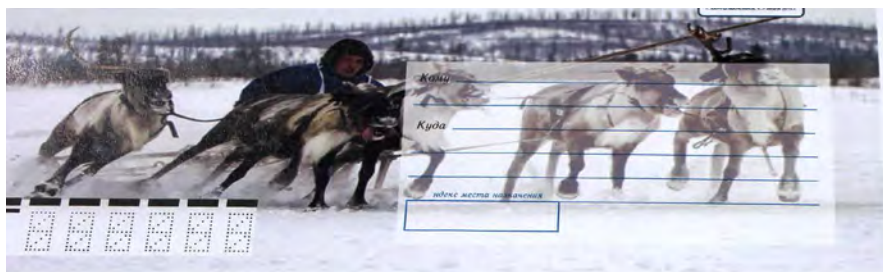
Напомним, что российская фирма «1С» была основана в 1991 г. и специализируется на разработке, дистрибуции, издании и поддержке компьютерных программ делового и домашнего назначения. «1С» работает с пользователями через разветвленную партнерскую сеть, которая включает более 10 000 постоянных партнеров в 600 городах 25 стран.

Из разработок «1С» наиболее известны программы системы «1С:Предприятие», которые используются для автоматизации управления и учета более чем в миллионе организаций.

Внедрение 1С — это еще один шаг к тому, чтобы Почта стала современной и эффективной. Использование системы позволит, в том числе, оперативно обеспечивать наши отделения необходимой почтовой продукцией, чтобы наши клиенты всегда могли получить быстрый и качественный сервис

Сергей Емельченков

Заместитель генерального
директора Почты России по
информационным технологиям,
развитию новых продуктов



1

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ГАШЕНИЯ: ДЕНЬ ЗА ДНЕМ

Несколько филателистических мероприятий Почты стали событиями всероссийского масштаба

По материалам
пресс-служб
филиалов
Почты России

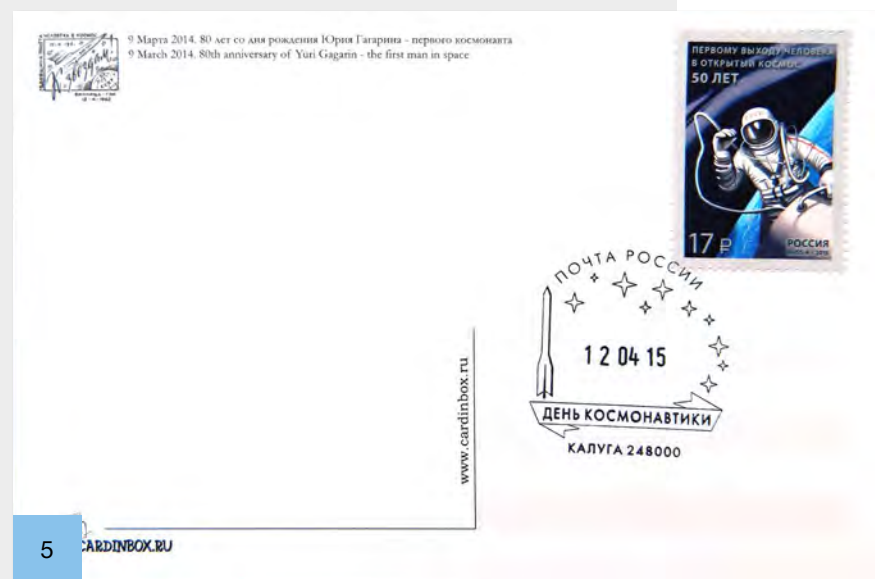
Набирает популярность эксклюзивная серия открыток с дизайнерскими изображениями нового почтового ящика. Кульминационным моментом стало присутствие на церемонии спецгашения открыток, посвященных МАКС-2015, гордости российской авиации — членов пилотажной группы «Стрижи». Они поставили автографы на открытках и, как и тысячи посетителей шоу, бесплатно отправили их друзьям и родным.

Кроме эксклюзивных открыток, филиалы Почты России отметились несколькими знаковыми мероприятиями. В частности, состоялось специальное гашение филателистической продукции, посвященной 500-летию Калужского Свято-Лаврентьева монастыря и выпущенной по инициативе митрополита Калужского и Боровского Климента, руководства области и филиала Почты России. К событию был также выпущен набор из шести немаркированных почтовых карточек «Монастыри Земли Калужской».

Челябинск вошел в историю с двумя новыми специальными штемпелями, увековечивающими историю Танкограда — столицы производства знаменитых в войну «тридцатьчетверок» и ИСУ-152.

Рязанская почта в честь 920-летия родного города провела фестиваль посткроссинга — нового увлечения миллионов. Специально для мероприятия по эскизам рязанских художников были изготовлены шесть видов авторских открыток общим количеством 2500 штук и штемпель специального гашения «920 лет Рязани». Акция вызвала у клиентов Почты большой интерес — очень многим людям доставляет удовольствие получать реальную бумажную почту и хранить ее долгие годы в личном архиве.

Крайний Север России тоже не остался в стороне от филателистических проектов. Так, на VII Международном ИТ-Форуме с участием стран БРИКС и ШОС, состоялась торжественная церемония специального гашения виньетки и маркированной открытки с символикой форума. Маркированную продукцию, выпущенную специально к значимому событию, погасил лично министр связи и массовых коммуникаций РФ Николай Никифоров, который особо подчеркнул значимость таких мероприятий для популяризации почтовых услуг во всем мире.



- 1,4 ИТ-форум в Югре стал событием мирового масштаба
- 2 Дизайнерские открытки с символикой Почты России и МАКС 2015
- 3 Посткроссинг — это новое увлечение миллионов людей во всем мире
- 5,6 Космической тематике традиционно уделяется большое внимание в российской филателии





1,2
Инициатор создания уникальной почтовой продукции, посвященной Свято-Лаврентьеву монастырю — митрополит Климент — оставил свой памятный автограф на почтовой карточке и конверте

3,4
Тема 70-летия Победы в Великой Отечественной войне продолжает освещаться в филателии 2015 года

5
Почтовая карточка, посвященная чемпионату мира по тхэквондо, прошедшему в Челябинске

6
Русские народные традиции в филателии: спецгашение в Рязани

7
Почтовая карточка, посвященная XVIII Сурдлимпийским играм



56

